

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ความสัมพันธ์ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้โดยสารชาวไทย กับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารชาวไทย ที่ใช้บริการสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้โดยสาร แนวคิดเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทฤษฎีการเลือกสรรและแสวงหาข่าวสาร ทฤษฎีลำดับชั้น ความต้องการ ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และการเปิดรับข่าวสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบิน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และผู้โดยสารขาเข้าที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เส้นทางบินระหว่างประเทศ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยแบ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยผู้ศึกษาเลือกตัวอย่างบุคคลที่ได้ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกตัวอย่างบุคคลเฉพาะผู้โดยสารขาเข้าชาวไทย ที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ สนามบินสุวรรณภูมิ เท่านั้น และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ ในการเก็บข้อมูล จากนั้นนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นอกจากนี้ ยังใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานในแต่

ละข้อ ซึ่งได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงาน / ลูกจ้างบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท และมีความถี่ในการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง

ในส่วนของการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากสื่อหนังสือพิมพ์ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า สื่อที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข่าวสาร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ สื่อหนังสือพิมพ์

สำหรับผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในด้านการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมาก ด้านการบริการคือ สิ่งของเครื่องใช้ที่นำมาบริการแก่ผู้โดยสาร และการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย ในด้านบุคลิกภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยพบว่ามีค่าความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลิกภาพคือ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และในด้านสติปัญญาและความสามารถ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมาก ด้านสติปัญญาและความสามารถ คือ การมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากนี้ยังพบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านการบริการและด้านสติปัญญาและความสามารถ และความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการและด้านบุคลิกภาพ ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารชาวไทยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านอายุ การศึกษา อาชีพ ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน