

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมและเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินในประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบินไทยเป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจการบินโลก ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

บริษัท การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้นโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่างบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า SAS เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศและได้จดทะเบียนเป็นบริษัท จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ SAS ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน

ในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอนตลอดมาจนถึงปี พ.ศ. 2520 บริษัท เดินอากาศไทยได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก SAS ตามมติคณะรัฐมนตรีและมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น “การบินไทย” จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริงและมีบริษัท เดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้น

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการโดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของบริษัท การบินไทย จำกัด เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทเพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้น รายใหญ่ ดังนั้น บริษัท การบินไทย จำกัด จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด

วิสัยทัศน์

“เป็นสายการบินที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย”

“THE FIRST CHOICE CARRIER WITH TOUCHES OF THAI”

ภารกิจ

1. ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจ ในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดกสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจต่อลูกค้า
2. การบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามแนวทางปฏิบัติ ที่เป็นสากลและมีผลประกอบการที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น
3. สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้ และทำงานอย่างเต็มศักยภาพและภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของการบินไทย
5. มีความรับผิดชอบต่อประเทศชาติในฐานะสายการบินแห่งชาติ

นโยบาย

ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทยในการดำรงรักษา และเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ ทั้งในรูปแบบเงินบาท และเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ การบินไทยให้มีทักษะและวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้อง ในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ การบินไทยยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทย สู่นานาชาติอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานของการบินไทยมีกำไรต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547/2548 (เริ่มเดือนตุลาคม 2547-สิ้นเดือนกันยายน 2548) จนถึงปัจจุบัน แม้ว่าธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ต้องมีการลงทุนและมีค่าใช้จ่ายที่สูงมาก แต่การบินไทยก็คงสถานะการเป็นสายการบินที่ทำกำไรและผ่านวิกฤติการณ์ที่กระทบกระเทือนธุรกิจการบินโลกมาด้วยดีและยังทำการส่งรายได้สู่รัฐ ทั้งในรูปแบบของเงินปันผลภาษีและอื่น ๆ ซึ่งในปีงบประมาณ 2547/2548 มีรายได้จากการดำเนินงาน 162,488 ล้านบาท โดยมีกำไรสุทธิจำนวน 6,777 ล้านบาท โดยมีกำไรสุทธิต่อหุ้นเท่ากับ 4.00 บาท นอกจากผลการดำเนินการด้านกำไรแล้ว การบินไทยยังได้ชื่อว่าเป็นผู้ร่วมบุกเบิกจุดบินใหม่ ๆ จนได้เป็นที่

รู้จักกันทั่วโลก เช่น กาฐมาณฑุ เดนปาสาร์ และโกตากีนาบาลู ทำการริเริ่มการบินเส้นทางตรงสู่ยุโรป รวมทั้งเปิดเส้นทางบินใหม่ ๆ ในภูมิภาคนี้เพื่อใช้กรุงเทพฯเป็นศูนย์กลางการบิน และได้ร่วมกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในด้านกิจการบิน ดำเนินการพัฒนาการบินภายในประเทศ รวมถึงดำเนินการศูนย์ซ่อมเครื่องบินลำตัวกว้างจนได้รับความไว้วางใจจากทั่วโลก

จรรยาบรรณ

การดำเนินงานหรือการประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรมและจริยธรรม ตลอดจนปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของการบินไทยและการตระหนักในคุณค่าของพนักงานโดยยึดหลักว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นตัวแทนของการบินไทย พนักงานทุกคนจึงมีส่วนร่วมและสนับสนุนความสำเร็จของบริษัทฯ

เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว การบินไทยได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ รวมทั้งกำหนดจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจโดยทั่วไป ดังนี้

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าทุกคน
2. ไม่ฝักใฝ่ทางการเมือง โดยวางตัวเป็นกลางเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ
3. ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรม
4. สนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นับจากที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นในฐานะสายการบินแห่งชาติ ได้นำชื่อเสียงและเกียรติภูมิมาสู่ประเทศไทยจนนับครั้งไม่ถ้วน ทั้งในแง่ของความสำเร็จ ที่ได้รับการยอมรับและความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการและจากสถาบันชั้นนำทั้งภายในประเทศและต่างประเทศอาจกล่าวได้ว่า เกียรติคุณต่าง ๆ ที่การบินไทยได้รับนี้ย่อมเกิดมาจากทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพประกอบกับความทันสมัยด้านเทคโนโลยีและการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วน ในการผลักดันบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ก้าวหน้าต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

สำหรับรางวัลแห่งความสำเร็จของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณภาพของการบริการ ที่ได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสาร จะมีดังต่อไปนี้

ปี 2541 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพยอดเยี่ยม หรือ Crew Efficiency จากการสำรวจของ IATA (International Aviation Transportation Association)

ปี 2542 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ติดอันดับ 1 ใน 10 ของสายการบินระหว่างประเทศ ที่ดีที่สุด จากการสำรวจของนิตยสาร Travel & Leisure ของบริษัทอเมริกันเวิกซ์เพรส ประจำเดือนกันยายน 2542 ทั้งนี้การสำรวจได้พิจารณาจากความสะอาดสบายภายในห้องโดยสาร (Cabin Comfort) การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (In Flight Service) ความตรงต่อเวลา (On Time Record) อาหาร (Food) และการบริการลูกค้า (Customer Service) นอกจากนี้ในปีเดียวกันบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการจัดอันดับ เป็นอันดับ 1 ด้านประสิทธิภาพการทำงาน มนุษย์สัมพันธ์และมารยาทของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน และด้านคุณภาพอาหารของอาหารบนเครื่องบิน จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสาร ในเส้นทางยุโรป-เอเชีย ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA SPEAR International Air Transport Association Survey of Passenger on Europe-Asia Routes) ระหว่างเดือนตุลาคม 2541- เดือนมีนาคม 2542)

ปี 2543 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการจัดอันดับให้เป็นสายการบินดีเด่นของโลก ในด้านการพัฒนาคุณภาพและการให้บริการแก่ผู้โดยสาร จากผลการสำรวจของอินฟลิท รีเสิร์ช เซอร์เวย์ (In Flight Research Survey) และในปีเดียวกัน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการจัดอันดับเป็น 1 ใน 10 ของสายการบินที่ดีที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกในด้านที่นั่งชั้นประหยัด ด้านอาหารบนเครื่องบิน ด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการสะสมไมล์ในการเดินทาง จากการสำรวจของนิตยสารบิซิเนส เทรเวลเลอร์ เอเชียแปซิฟิก (Business Traveller Asia Pacific)

ปี 2547 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 3 สายการบินที่ได้รับความนิยมที่สุด เป็น 1 ใน 5 สายการบินชั้นหนึ่งที่ดีที่สุด และเป็น 1 ใน 3 สายการบินที่ดีที่สุดด้านการบริการบนเครื่องบิน ประจำปี 2547 จากการสำรวจความนิยมของผู้เข้าชมเว็บไซต์ www.smarttravelasia.com

ปี 2548 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลการบริการยอดเยี่ยมประเภทต่าง ๆ จากสกายแทร็กซ์ สถาบันวิจัยอิสระด้านธุรกิจการบินและขนส่งทางอากาศ ดังนี้ อันดับ 1 ประเภทบริการอาหารสำหรับผู้โดยสารชั้นประหยัดดีเด่น อันดับ 2 ประเภทพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยอดเยี่ยมของโลกและของภูมิภาคเอเชีย อันดับ 2 ประเภทห้องรับรองพิเศษผู้โดยสารชั้นหนึ่งยอดเยี่ยม อันดับ 7 สายการบินยอดเยี่ยมของโลก และอันดับ 9 ประเภทสายการบินที่

ให้บริการอาหารยอดเยี่ยมสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และในปีเดียวกัน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลแดนิช แทรเวล อวอร์ด ประจำปี 2548 (Danish Travel Awards 2005) ในสาขาสายการบินระหว่างประเทศยอดเยี่ยม อันดับ 2 จากสถาบันวิจัยของประเทศเดนมาร์ก โดยเป็นผลจากการสำรวจความนิยมจากบริษัทท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวเดนมาร์ก ซึ่งเป็นการสำรวจความประทับใจในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร อาทิ การบริการในเที่ยวบิน การบริการภาคพื้นดิน และสำนักงานการบินไทยที่โคเปนเฮเกน นอกจากนี้ ยังได้รับรางวัล Silver Award ประเภทสายการบินพิสัยไกล และ Bronze Award ประเภทตารางบินยอดเยี่ยมจากนิตยสารท่องเที่ยว Reiseblick ประเทศสวีเดน และแลนด์จากการสำรวจความนิยมของผู้อ่านในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสายการบิน อาทิ อธิบายและนำใจไมตรีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การตรงต่อเวลา ความคุ้มค่าของราคา ที่นั่งผู้โดยสาร ระบบความบันเทิง ความสะอาด และอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบิน

และล่าสุดปี 2551 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับ 3 รางวัลจาก Smart Travel Asia 2008 ที่ได้ดำเนินการจัดทำผลการสำรวจความนิยมของผู้โดยสารผ่านทางเว็บไซต์ www.smarttravelasia.com ได้แก่ อันดับ 3 รางวัลสายการบินดีเด่นของโลก อันดับ 2 รางวัลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดีเด่น และอันดับ 3 รางวัลธุรกิจดีเด่น โดยการสำรวจเป็นกลุ่มผู้ที่มีความนิยมในการเดินทางและอยู่ในธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจสายการบิน และธุรกิจโรงแรมกว่าหนึ่งล้านคนทั่วโลก

ด้วยผลจากรางวัลแห่งความสำเร็จที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับมาโดยตลอดก็ถือได้ว่าการบินไทยเป็นสายการบินที่ประสบความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้โดยสาร เป็นอย่างยิ่งและด้วยเหตุนี้เองทางบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงจำเป็นที่จะต้องรักษามาตรฐานที่ดีเอาไว้โดยการเอาใจใส่ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทฯ จะให้ความสนใจ ในการพัฒนาบุคลากรในทุก ๆ หน่วยงาน และหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญและจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ ในธุรกิจการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้อย่างชัดเจน นั่นก็คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้น ได้รับการยอมรับจากทั่วโลกว่าอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ทั้งในด้านกิริยามารยาทที่แสดงออกถึงความเป็นไทย ความสุภาพ อ่อนน้อม ของกุลสตรีไทย และทักษะการให้บริการที่ดีเลิศแก่ผู้ให้บริการที่ได้ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างมีคุณภาพ จากศูนย์ฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงกล่าวได้ว่า งานบริการที่ดีที่สุดนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่ามกลางภาวะการแข่งขันในธุรกิจการบินขนส่งทางอากาศของโลกในปัจจุบัน สายการบินต่าง ๆ ทั่วโลกได้ทุ่มเทงบประมาณทางการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายหลากหลายรูปแบบรวมถึงการ

นำเอาเครื่องบินที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ ทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำเป็นจะต้องสร้างความแตกต่างให้เหนือคู่แข่งโดยการสร้างให้เกิดความพึงพอใจ ในการบริการมากขึ้น เพราะสิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นส่วนที่จะช่วยสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ให้แก่ผู้ให้บริการได้และเพื่อเตรียมพร้อมต่อการแข่งขันทางธุรกิจในด้านนี้ที่นับวันจะรุนแรงขึ้นในอนาคตอันใกล้

นอกจากนี้ ทางบริษัทฯ ก็ได้มีการเพิ่มในส่วนของการทำการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ให้มีความหลากหลายและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสร้างการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มากขึ้น และยังถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้แก่สายการบินของตนเองมากขึ้นอีกด้วย

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ให้ความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับ ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและนำข้อมูลการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารต่อไป

ปัญหานำการศึกษา

1. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร
2. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย เป็นอย่างไร
3. ความสัมพันธ์ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร
4. ความสัมพันธ์ของความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
5. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร

6. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
6. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการศึกษา

1. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจโดยมุ่งศึกษาผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เส้นทางบินระหว่างประเทศ ในเที่ยวบินขาเข้าเท่านั้น โดยได้ทำการสำรวจข้อมูลตั้งแต่วันที่ 9 มีนาคม 2552-วันที่ 20 เมษายน 2552

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal) หรือความต้องการ (Needs) ซึ่งเกิดจากความสมดุระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง และในที่นี้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประกอบด้วย ความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจด้านการบริการ คือ ความรู้สึกสุขใจเมื่อได้รับการต้อนรับอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มด้วยความรวดเร็ว ได้รับการบริการสิ่งของเครื่องใช้ ที่มีความสะอาดเรียบร้อย ได้รับคำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ และได้รับความจริงใจในการบริการ

2. ความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพ คือ ความรู้สึกสุขใจเมื่อได้รับการบริการจากพนักงานที่มีกิริยามารยาทเรียบร้อย สุภาพอ่อนน้อม มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย พุดจาสุภาพ ฉะฉาน และมีบุคลิกภาพที่ดี สง่างาม

3. ความพึงพอใจด้านสติปัญญาและความสามารถ คือ ความรู้สึกสุขใจเมื่อได้รับข้อมูลต่าง ๆ จากพนักงานที่มีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี มีปฏิภาณไหวพริบดี มีทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและ ภาษาต่างชาติได้เป็นอย่างดี และมีความอดทน สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ในขณะปฏิบัติหน้าที่

ผู้โดยสารชาวไทย หมายถึง บุคคลทั้งเพศชาย และเพศหญิงที่มีสัญชาติไทยและเดินทางระหว่างประเทศโดยใช้บริการสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และในที่นี้ผู้โดยสารชาวไทย จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางโดยใช้บริการสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินระหว่างประเทศ เฉพาะเที่ยวบินขาเข้า ณ สนามบินสุวรรณภูมิ

2. ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การให้บริการ หมายถึง การบริการผู้โดยสารโดยจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจที่ผู้โดยสารจะได้รับ โดยในที่นี้การให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการ 3 ด้าน คือ

1. การให้บริการด้านการบริการ คือ การให้บริการต้อนรับผู้โดยสารอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการด้วยความจริงใจและมีความเท่าเทียมกัน การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มด้วยความรวดเร็ว และให้บริการสิ่งของเครื่องใช้ ที่มีความสะอาดเรียบร้อย ตลอดจนให้บริการคำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้โดยสาร

2. การให้บริการด้านบุคลิกภาพ คือ การให้บริการจากพนักงานที่มีกิริยามารยาทเรียบร้อย สุภาพ อ่อนน้อม มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย พุดจาสุภาพ ฉะฉาน และมีบุคลิกภาพที่ดี สง่างาม

3. การให้บริการด้านสติปัญญาและความสามารถ คือ การให้บริการข้อมูลต่าง ๆ จากพนักงานที่มีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี มีปฏิภาณไหวพริบดี มีทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างชาติ ได้เป็นอย่างดี และมีความอดทน สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ในขณะปฏิบัติหน้าที่

การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากสื่อช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร/วารสาร ป้ายโฆษณา วิทยูกระจายเสียง ภาพยนตร์ จุลสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์ เป็นต้น

พนักงานต้อนรับ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการบริการทั้งพนักงานชายและพนักงานหญิงของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่น พนักงานบริการด้านสัมภาระ พนักงานบริการของศูนย์ข้อมูล พนักงานบริการด้านการตรวจเอกสารการเดินทาง พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่สำหรับการศึกษาคั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง บุคคลทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ทำหน้าที่ให้บริการ ด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน ตลอดจนดูแลความเรียบร้อย ในห้องผู้โดยสารตั้งแต่ก่อนขึ้นเครื่องจนกระทั่งถึงจุดหมายปลายทาง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณสมบัติทางกายภาพ สังคมและเศรษฐกิจที่รวมกัน เป็นบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารมากที่สุด
2. ทำให้ได้รับทราบการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. ได้ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารสายการบินหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุง การให้บริการเพื่อรักษามาตรฐานที่ดีต่อไป