ชื่อหัวข้อ	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินอู่ตะเภาเพื่อการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ CUSTOMER SATISFACTION OF USING SERVICE IN U-TAPAO AIRPORT
ชื่อนักศึกษา	นายณัชธัญมาศ บัวแย้ม รหัสนักศึกษา 58410988
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์พนารัตน์ อุปพงศ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
พ.ศ.	2559

บทคัดย่อ

การทำโครงงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินอู่ตะเภาเพื่อการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง – พัทยา ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินงาน และปรับปรุงคุณภาพด้านการบริการ

จากการที่ได้เข้าร่วมปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง – พัทยา ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายทางด้านงานตำแหน่งข้อมูลการบิน พบว่าการให้บริการลูกค้ามีความล่าช้าและจากปัจจัยในหลายๆด้าน ที่ทำให้การดำเนินงานของ แผนกต่างๆ ดำเนินงานไม่ราบลื่น ล่าช้า ทำให้เกิดการไม่พอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง – พัทยา

จากปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงได้จัดทำโครงงานเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง-พัทยา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การนำเอาทุกข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ได้มาตรฐานในด้านการบริการมากยิ่งขึ้น เป็นสิ่งที่สำคัญต่อการบริการและทำให้มีผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการมาใช้บริการ สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง – พัทยา

SPU CHONBURI