

ชื่อเรื่อง	การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อสายการบินในเส้นทางบิน แม่ฮ่องสอน - เชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวสุกชาดา พรรณนุตร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชาภพ พันธุ์แพ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วันที่อนุมัติ	พฤษภาคม 2555
จำนวนหน้า	67
คำสำคัญ	พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อสายการบินในเส้นทางบิน แม่ฮ่องสอน - เชียงใหม่

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อสายการบินในเส้นทางบิน แม่ฮ่องสอน - เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาของสายการบินในจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบชนิดที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น จำนวน 250 คน คือ สายการบินนกแอร์ 125 คน สายการบินกานต์แอร์ 125 คน และวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า ข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากรสองกลุ่ม และค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสายการบิน พบว่า ผู้โดยสารใช้บริการสายการบินนกแอร์ และสายการบินกานต์แอร์ อัตราเฉลี่ยของการเดินทางไม่เกิน 6 ครั้ง/ปี เหตุผลที่เลือกเดินทางเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และตัดสินใจเลือกสายการบินด้วยตัวเอง มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อเดินทางประชุม/อบรม/สัมมนา และซื้อบัตรโดยสารหรือสำรองที่นั่งผ่านทางสำนักงานขายของสายการบิน โดยชำระเงินสด/บัตรเครดิต ผู้โดยสารยังคงกลับมาใช้บริการสายการบินเดิม และจะแนะนำให้นักคนอื่นเลือกใช้บริการของสายการบิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน ในการประเมินคุณภาพบริการ พบว่า ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม กลุ่มตัวอย่างให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น

ต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน ใน ระดับมาก ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการของสายการบิน ด้านความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสายการบินใน ระดับมาก ได้แก่ การให้บริการต่อผู้โดยสารอย่างเสมอภาค ด้านการตอบสนองของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสายการบินใน ระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้ความสะดวก รวดเร็วในการเช็คอินหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อรับบัตร ด้านความมั่นใจได้ กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสายการบินใน ระดับมาก ได้แก่ สายการบินมีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสายการบินใน ระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้ความสนใจและให้ความเป็นกันเองกับผู้โดยสาร

ผลการศึกษการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้โดยสารเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน ไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กลุ่มผู้โดยสารที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้โดยสาร และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารมากกว่ากลุ่มผู้โดยสารที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา พบว่า ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม มีการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และการจอง การซื้อ การชำระเงินผ่านทางเว็บไซต์ขั้นตอนไม่ซับซ้อน และมีการปรับปรุงเว็บไซต์ไม่ให้ซับซ้อน ด้านความน่าเชื่อถือ ให้ผู้โดยสารเชื่อถือการให้บริการตรงตามเวลาที่ระบุไว้ในตารางบิน และถ้ามีการเลื่อนเวลาของเที่ยวบิน สายการบินควรแจ้งให้ผู้โดยสารทราบล่วงหน้าและแก้ไขปัญหาให้โดยเร็ว ด้านการตอบสนองของลูกค้า เพิ่มพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ในช่วงที่ผู้โดยสารมีจำนวนมาก และมีระบบการเช็คอินผ่านทางโทรศัพท์ หรือมีเครื่องอัตโนมัติที่สามารถเลือกที่นั่งและออกบัตรโดยสารได้ทันที ด้านความมั่นใจได้ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความปลอดภัยของสายการบิน ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ สายการบินควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเกี่ยวกับพนักงาน ด้าน Service mind และจัดอบรมในด้านการบริการ