

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ : กรณีศึกษาผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวกรรณก ฝอยทอง
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	22 กันยายน 2559
จำนวนหน้า	77 หน้า
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ , คุณภาพการบริการ , สายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศและศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ : กรณีศึกษาผู้โดยสารที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน ประชากรที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และได้ใช้สถิติเชิงอนุมานได้แก่ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบความแปรปรวน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการสายการบินในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมาก็คือเดินทาง 2-3 ครั้งต่อปี และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ระหว่าง 1,001-1,500 บาท ซึ่งสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการมากที่สุดคือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย วิธีการซื้อบัตรโดยสารส่วนใหญ่เลือกซื้อผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบิน โดยส่วนใหญ่ตัดสินใจเองในการเลือกใช้บริการ วิธีการชำระเงินส่วนใหญ่ชำระด้วยเงินสด/บัตรเครดิต และช่วงเวลาในการเดินทางส่วนใหญ่เลือกเดินทางช่วงเวลาระหว่าง 9.00-12.00 น.

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำภายในประเทศอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านความเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจ ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการตอบสนอง ค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านความเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ย 3.87 และด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศและอายุ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไม่แตกต่างกัน สำหรับรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและอาชีพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05