

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน :
กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย
ชื่อผู้วิจัย : นายกรรณภัทร กันแก้ว
ปีที่ทำการวิจัย : 2555

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน :
กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ถึงระดับ
คาดหวังในการรับบริการสายการบินและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ได้รับจากการบริการของ
สายการบิน และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการแบบ
เต็มรูปแบบ ทั้งนี้สายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full service) ในประเทศไทยคือ สายการบิน
บินไทย และ สายการบินกรุงเทพ

กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางภายในประเทศโดยสายการ
บินไทย และสายการบินกรุงเทพ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวม 400 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ด้วยแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.65 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิด
เป็นร้อยละ 41.16 มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้วระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ
57.58 มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.73 มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000
บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับไปเยี่ยมบ้าน/ครอบครัว คิดเป็น
ร้อยละ 40.36

2. ภาพรวมระดับความคาดหวังต่อการบริการทางด้านการบริการภาคพื้นดินและการบริการ
บนเครื่องบินต่อสายการบินกรณีศึกษาทั้งสองสายการบิน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังในระดับ
มากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในระดับที่มาก

3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเลือกใช้บริการสายการบินโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็น
เครื่องมือในการตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญได้แก่ปัจจัย
ทางด้านความปลอดภัย ตารางบินที่มีให้เลือกหลายเที่ยวบิน ที่นั่งที่กว้างขวางสะดวกสบาย ราคาที่
เหมาะสมกับเส้นทางบิน การส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็ว ความสะดวกในการจองตั๋วโดยสาร ความ
สุภาพเรียบร้อย และความเป็นมืออาชีพของพนักงานในการแก้ไขปัญหา

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาในเส้นทางอื่นๆ และกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายเชื้อชาติมากขึ้น เนื่องจาก
ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและการดำเนินชีวิตของลูกค้า ความชื่นชอบและความต้องการที่
แตกต่างกัน และควรมีการศึกษาถึงสายการบินที่ให้บริการในรูปแบบอื่นๆ ด้วยเช่นสายการบิน

ต้นทุนต่ำ และสายการบินกึ่งต้นทุนต่ำ (Light premium airlines) เนื่องจากลักษณะของผู้โดยสารที่ใช้สายการบินต้นทุนต่ำอาจจะแตกต่างจากสายการบินธุรกิจได้