

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการของสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินบริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย สำเร็จได้ เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูลข้อเสนอแนะ คำปรึกษาแนะนำ ความคิดเห็น และกำลังใจ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กรองทอง ไคริรี ที่ได้ให้คำชี้แนะและตรวจสอบรายงานการวิจัยทุกขั้นตอนและขอกราบขอบพระคุณ รศ. ฉวีวรรณ แก้วไพเราะ และอาจารย์ กวิน วงศ์ลีตี ที่ได้แนะนำการศึกษา และช่วยตรวจสอบแบบสอบถาม ให้สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เนื้อหาส่วนหนึ่งในการศึกษาครั้งนี้ จักเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานหรือผู้ที่สนใจศึกษารายละเอียดด้านธุรกิจการบินในปัจจุบัน

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณพี่และน้องที่ได้ช่วยส่งเสริมสนับสนุนกระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจตลอดมาให้ผู้เขียนจัดทำรายงานการวิจัย

นายกรรณภัทร กันแก้ว

ตุลาคม 2555

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	4
ขอบเขตของโครงการวิจัย	4
ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
คำนิยามศัพท์	5
บทที่2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
การบริการและความคาดหวัง	6
พฤติกรรมผู้บริโภค	22
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	36
กลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาด	39
ทฤษฎีความพึงพอใจ	43
แนวคิดวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
ข้อมูลสายการบินกรณีศึกษา	52
บทที่3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	57
วิธีวิจัย	57
ประชากรในการวิจัยและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	59

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล		59
การวิเคราะห์ข้อมูล		60
บทที่4 ผลการวิจัย		64
ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินกรณีศึกษา		64
ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร		66
ต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบิน		
ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน		91
บทที่5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ		113
สรุปผลการวิจัย		113
การอภิปรายผล	115	
ข้อเสนอแนะ		119
บรรณานุกรม		122
ภาคผนวก		
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม		123
ประวัติผู้ทำรายงานการวิจัย		129

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.2	ตารางแสดงประเภทของการบริการจำแนกตามระดับการมีปฏิสัมพันธ์ของลูกค้า	12
2.2	ตารางแสดงความแตกต่างของความต้องการและการมีส่วนร่วมของลูกค้า	14
2.3	ตารางแสดงกลยุทธ์การลดความเสี่ยงจากการซื้อบริการ	40
2.4	ตารางแสดงลักษณะและกลยุทธ์ในแต่ละชั้นของวงจรชีวิตการบริการ	41
2.5	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อแผนกบริการ ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	47
4. 1	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	65

4.14	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบิน ด้านการบริการบนเครื่องบิน เปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยกับสายการบินกรุงเทพ	88
4 .15	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบินตัวอย่างทั้งสองสายการบิน	89
4 .16	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบินไทย	90
4 .17	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบินกรุงเทพ	90
4 .18	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	91
4 .19	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามน้ำหนักของคะแนนที่แสดงความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	92
4 .20	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านต้นทุนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	92

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.21	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามน้ำหนักของคะแนนที่แสดงความสำคัญของปัจจัยด้านต้นทุนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	93
4.22	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสะดวกสบายที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	94
4.23	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามน้ำหนักของคะแนนที่แสดงความสำคัญของปัจจัยด้านความสะดวกสบายที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	94
4.24	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	95
4.25	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามน้ำหนักของคะแนนที่แสดงความสำคัญของปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	95
4.26	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	96
4.27	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามน้ำหนักของคะแนนที่แสดงความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	97
4.28	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	98
4.29	ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามน้ำหนักของคะแนนที่แสดงความสำคัญของ	98

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	
4.30 ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	99
4.31 ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามน้ำหนักของคะแนนที่แสดงถึงความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน	100
4.32 ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามน้ำหนักของคะแนนที่แสดงถึงความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน การบินไทย	100
4.33 ตารางแสดงตัวอย่างจำแนกตามน้ำหนักของคะแนนที่แสดงถึงความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน สายการบินกรุงเทพ	103

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.34 ตารางเปรียบเทียบจำนวนตัวอย่างจำแนกตามน้ำหนักของคะแนนที่แสดงถึงความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน ตัวอย่าง 2 สายการบิน	106

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้าที่	
2.1	แผนภาพแสดงรูปแบบพฤติกรรมของผู้ซื้อ	27
2.2	แผนภาพแสดงทฤษฎีพฤติกรรมที่มีการวางแผน	31
2.3	แผนภาพแสดงโครงสร้างของกราฟ IPA เปรียบเทียบผลลัพธ์ความคาดหวังกับความพึงพอใจ	46
2.4	แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของลูกค้าต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ	48
4.1	แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสายการบินด้วยเทคนิค IPA	68
4.2	แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสายการบิน ด้านการบริการภาคพื้นดิน ด้วยเทคนิค IPA	70
4.3	แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสายการบิน ด้านการบริการบนเครื่องบิน ด้วยเทคนิค IPA	72
4.4	แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสายการบินไทย ด้วยเทคนิค IPA	74
4.5	แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสายการบิน ด้านการบริการภาคพื้นดินสายการบินไทย ด้วยเทคนิค IPA	76
4.6	แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสายการบิน ด้านการบริการบนเครื่องบินสายการบินไทย ด้วยเทคนิค IPA	78
4.7	แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสายการบินกรุงเทพ ด้วยเทคนิค IPA	79
4.8	แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสายการบิน ด้านการบริการภาคพื้นดินสายการบินกรุงเทพ ด้วยเทคนิค IPA	82
4.9	แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการ	84

ที่ได้รับจากสายการบินด้านการบริการบนเครื่องบินสายการบินกรุงเทพด้วยเทคนิค IPA