

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวศรีัญญา นายอง

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาด้วยการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย รวมทั้งใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ การแจกแจงแบบที่

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด และมีการรับรู้ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการ การศึกษาความพึงพอใจจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ พบว่าผู้โดยสารไม่พึงพอใจในปัจจัยทุกด้านของสายการบินต้นทุนต่ำ เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้โดยสารมีความประทับใจในด้านเครื่องแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การตกแต่งลวดลาย/สัญลักษณ์ของเครื่องบิน เครื่องแต่งกายของพนักงานภาคพื้นดิน และการออกแบบตกแต่งสำนักงานขายในท่าอากาศยาน และไม่พึงพอใจ

ในด้านเที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้ และอัตราค่าโดยสาร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title A Comparative Study of Passenger Satisfaction Towards
Low-Cost Airline Services in Chiang Mai Province

Author Miss Sarinya Nayong

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Orapin Santidhirakul Chairperson

Lecturer Dr. Narumon Kimpakorn Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to analyze and compare the passenger satisfaction towards low-cost airline services in Chiang Mai province. The data was collected from questionnaire distributed to 400 low-cost airline passengers. The data was then analyzed using frequency, percentage, mean, reliability score and T test score.

The results of the study shown that low-cost airline passengers expected in company employee, process, distribution and place, price, promotion, product and physical evidence at the high level. Low-cost airline passengers perceived performance of low-cost airline in company employee, physical evidence, place and promotion at the high level and perceived performance of low-cost airline in product, price and process at the medium level. The study of satisfaction by comparing expectations and performance perception of low-cost airline passengers shown that passengers dissatisfied in every factor of low-cost airline. In each marketing mix factor the sub-factor which made passengers delighted are flight attendant's uniform, decoration design / logo of the aircraft, ground service attendant's uniform and decoration design of sale office in airport. Low-cost airline passengers dissatisfied in flight departure and destination delay, flight changeability and return ticket and fares.