

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      คุณภาพในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่เที่ยวบิน  
ภายในประเทศ กรณีศึกษา: เส้นทางการบิน เชียงใหม่ – กรุงเทพฯ

ผู้เขียน      นางณัฐชยา พาเจริญ

ปริญญา      รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ อดาว์ชัย ณ อุทยาน      ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา แจ่มเจริญ      กรรมการ

อาจารย์ ดร.อุดมโชค อาษาวิมลกิจ      กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องคุณภาพในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่เที่ยวบินภายในประเทศ กรณีศึกษา: เส้นทางการบิน เชียงใหม่ - กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่เที่ยวบินภายในประเทศ 2) เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เที่ยวบินภายในประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับจริง และ 3) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่เที่ยวบินภายในประเทศ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่เที่ยวบินภายในประเทศเส้นทาง เชียงใหม่ – สุวรรณภูมิ (CNX – BKK) และเชียงใหม่ – ดอนเมือง (CNX – DMK) จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถาม

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1) คุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เที่ยวบินภายในประเทศ ด้านคุณภาพการบนเครื่องบิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย ส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความซื่อตรงและเป็นธรรมในการบริการ

2) ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เที่ยวบินภายในประเทศมีความคาดหวังในคุณภาพบริการในระดับมาก ได้แก่ การมีหมายเลขที่นั่งโดยสารถูกต้องชัดเจน ส่วนด้านคุณภาพบริการที่ได้รับจริงพบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ การมีหมายเลขที่นั่งโดยสารถูกต้องชัดเจน

3) ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่เที่ยวบินภายในประเทศ เช่น พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่อยู่ในบริเวณที่สามารถสอบถามได้ พนักงานภาคพื้นดินให้การบริการไม่ค่อยดี ดูแลผู้โดยสาร First Class เป็นพิเศษ

และดูแลผู้โดยสารต่างชาติดีกว่าผู้โดยสารคนไทย การติดต่อและการซื้อตั๋วผ่าน web site  
ใช้เวลานาน การแจ้งเลื่อนเที่ยวบินและการ Check in ล่าช้า และไม่สะดวกสบายในการเดินทาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	Service Quality of Domestic Flight, Low Cost Airline Case Study: Chiang Mai – Bangkok Flight Path	
<b>Author</b>	Mrs. Natchaya Parcharoen	
<b>Degree</b>	Master of Public Administration	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Associate Professor Siripong Ladavalaya Na Ayuthya	Chairperson
	Assistant Professor Dr. Preecha Jengjalern	Member
	Lecturer Dr. Udomchoke Asawimalkit	Member

### ABSTRACT

This independent study on “Service Quality of Domestic Flight, Low Cost Airline Case Study: Chiang Mai – Bangkok Flight Path” had the objectives of studying 1) the quality of service of low cost airline’s domestic flights, 2) customers’ expectations towards the service of domestic flights of local airlines when compared with the actual service received, and 3) the problems and inconvenience of the service by low cost airlines’s domestic flights.

The sample groups were 300 passengers of low cost domestic flights on the routes of: Chiang Mai – Suvarnabhumi (CNX-BKK) and Chiang Mai – Don Mueang (CNX-DMK) using a questionnaire as the instrument of the study.

The study results were as follows:

- 1) The in-flight service of the domestic flight of low cost airlines that were the most satisfactory was the ability to give instructions to customers about the safety equipment. The services that were of the most satisfactory level were the honesty and equality of service given to passengers.
- 2) The customers of the domestic flights of low cost airlines had very high expectations towards the service, including clear passenger seat numbering. The actual service received which was at a fairly high level was the clear passenger seat numbering.
- 3) The problems and inconvenience of the domestic flight service of low cost airlines were for example, the flight attendance’s inability to respond to customer’s immediate problems and their not being available for the customers to make an inquiry whereas the ground crews’ service was not impressive as they tended to grant privileges to only VIP passengers, treat foreign passengers better

than Thais, including time consuming web site ticketing, flight delays and slow check-ins as well as inconveniences during the flight.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved