

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยสายทางอากาศยาน
ภายในประเทศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์
เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง



นางสาวอริชา ชนะสิทธิ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

The Passenger's Satisfaction toward Service Quality
on Low Cost Domestic Airline for Thai Lion Air
Hat Yai – Don Mueang Route

Miss Athicha Chanasid



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยสารถางอากาศยานภายในประเทศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

ชื่อและนามสกุล นางสาวอริษา ชนะสิทธิ์


แขนงวิชา บริหารธุรกิจ


สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

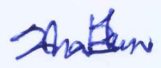
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยสายทาง
 อากาศยานภายในประเทศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบิน
 ไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง
ผู้ศึกษา นางสาวอริษา ชนะสิทธิ์ **รหัสนักศึกษา** 2553000494 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ภุริพัฒน์ ชาญกิจ **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
 คุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ –
 ดอนเมือง และ (2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยภาพรวม
 ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการ
 สายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ณ ท่าอากาศยาน
 นานาชาติหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 97,418 คน ในช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2560
 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก ได้จำนวนทั้งหมด 200 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย
 วิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาย
 การบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง อยู่ในระดับมากที่สุด
 โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านรูปลักษณ
 องค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ และ (2) ปัจจัย
 ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
 ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพการ
 สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
 ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ –
 ดอนเมือง

Independent Study title: The Passenger's Satisfaction toward Service Quality on Low Cost Domestic Airline for Thai Lion Air Hat Yai – Don Mueang Route

Author: Miss Athicha Chanasid; **ID:** 2553000494; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advice: Dr.Puripat Charnkit; **Academic year:** 2017

Abstract

The purpose of this study were: (1) to study the passenger's satisfaction toward service Quality on Low Cost Domestic Airline for Thai Lion Air Hat Yai – Don Mueang route; and (2) to compare the factors related the demography of the passenger's satisfaction and toward service Quality on Low Cost Domestic Airline for Thai Lion Air Hat Yai – Don Mueang route.

For the survey, the research sample population was passengers on Low Cost Domestic Airline for Thai Lion Air Hatyai – Don Mueang route at Hat Yai International airport, Songkhla total 97,418 were recruited from January to February. The data was collected using questionnaires. The samples of this study were 200 customers and calculated by the formula of Taro Yamane. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and pairwise comparison with a statistical significant difference.

The result of the study revealed that: (1) the passenger's satisfaction toward service quality on low cost domestic airline for Thai Lion Air Hat Yai – Don Mueang route was high. The subjects noted; 1) the credibility and speed of service; 2) the corporate image and staff 3) quality of empathy and care; and 4) the responsiveness service. (2) There was no statistical significance within the groups of gender and age regarding the service quality satisfaction. However, a statistical significance was found within the groups of different marital status, educational level, occupation and income at a significant level at 0.05.

Keywords: The Passenger's Satisfaction Service Quality Domestic Airline for Thai Lion Air Hat Yai – Don Mueang Route

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับการอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร.ภุริพัฒน์ ชาญกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ อีกทั้งยังดูแล ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการศึกษาครั้งนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอบพระคุณ คุณสถิต พวงสุวรรณ (ผู้จัดการสถานีหาดใหญ่ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์) คุณนฤมล เจริญเดช (หัวหน้างานบริการโดยสารภาคพื้นสถานีหาดใหญ่ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์) คุณชุลีกร ชนะสิทธิ์ (อาจารย์ประจำสาขาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี) ที่ให้ความร่วมมือในการเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ข้อมูลคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และขอขอบคุณผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

และสุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ บิดา มารดา คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และขอขอบคุณพี่ น้อง และเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยห่วงใย ดูแล และให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาในทุกๆ ด้าน รวมทั้งยังคอยเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้ศึกษามีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

อธิชา ชนะสิทธิ์

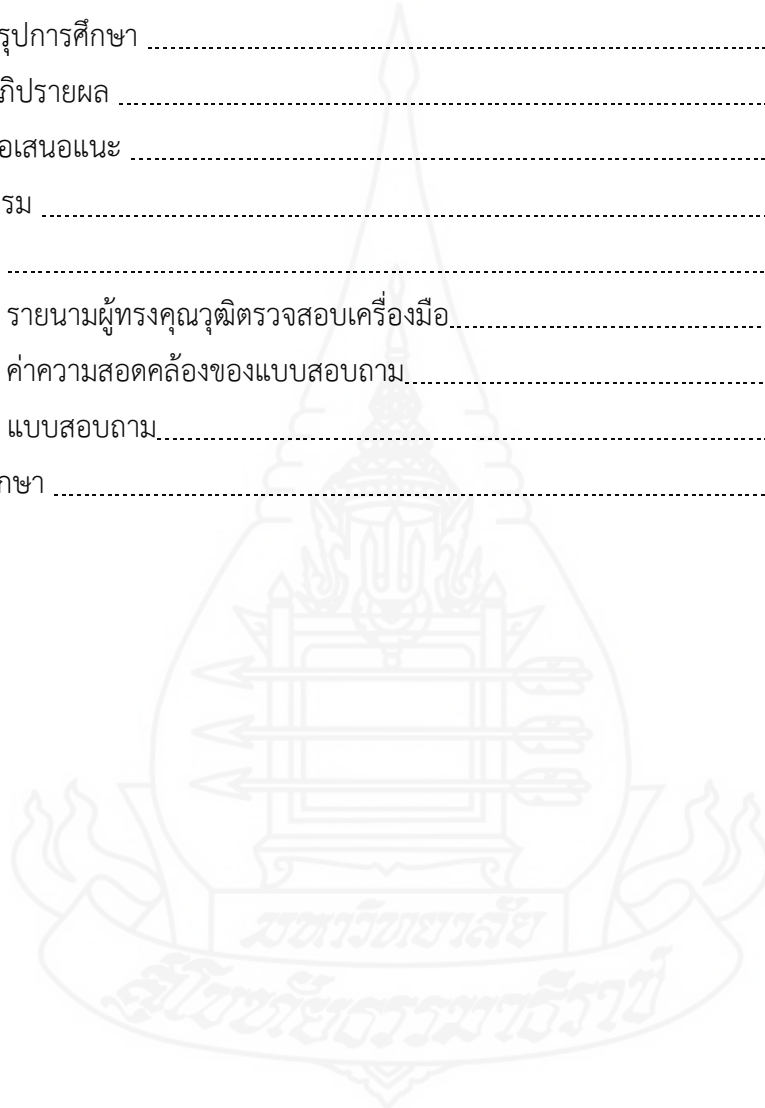
มกราคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	13
ประวัติบริษัท ไทยไลอ้อนแอร์ เมนทารี จำกัด	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	34
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	42
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปการศึกษา	58
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	73
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	74
ข ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม	76
ค แบบสอบถาม	80
ประวัติผู้ศึกษา	85



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม.....	31
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล.....	34
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การบริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทาง หาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวม.....	39
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทาง หาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ.....	39
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทาง หาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ.....	40
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทาง หาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการดูแลเอาใจใส่.....	41
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทาง หาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ.....	42
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามเพศ.....	43
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	44
ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามอายุ.....	45

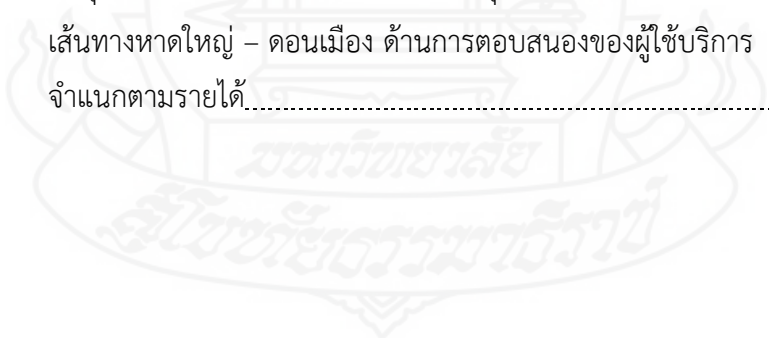
สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ.....	46
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	46
ตารางที่ 4.12	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
ตารางที่ 4.13	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
ตารางที่ 4.14	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
ตารางที่ 4.15	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามอาชีพ.....	50
ตารางที่ 4.16	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ.....	51
ตารางที่ 4.17	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	53
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามรายได้.....	54
ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้.....	55
ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามรายได้.....	56
ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้.....	56



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ส่วนแบ่งตลาดผู้โดยสารเส้นทางบินในประเทศไทย ปี 2559	2
ภาพที่ 1.2 จำนวนผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ตั้งแต่ปี 2555 – 2560	3
ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
ภาพที่ 4.5 ตราสัญลักษณ์สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	19



บทที่ 1

บทนำ

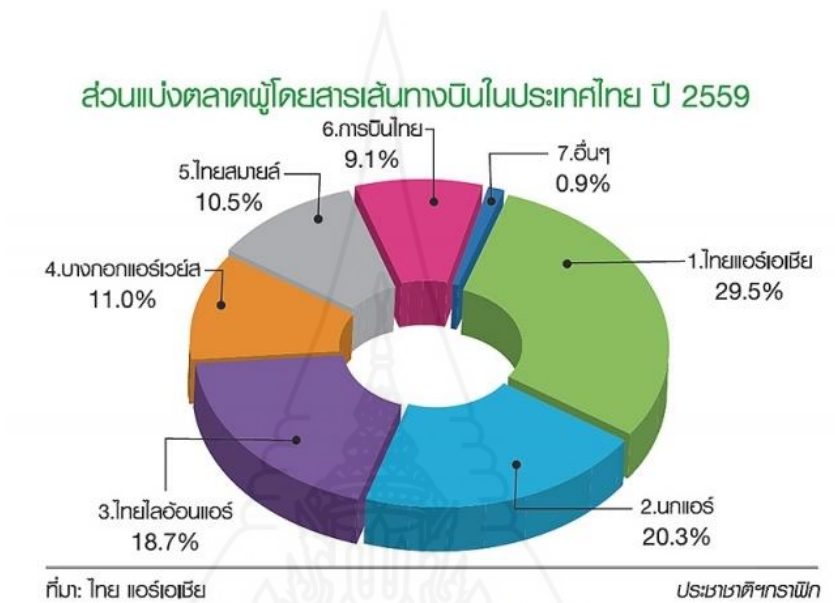
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งทางอากาศถือได้ว่าเป็นการคมนาคมขนส่งที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยมากกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่นๆ จะเห็นได้ว่าการขนส่งทางอากาศมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมโลก เนื่องจากการขนส่งทางอากาศของโลกขยายตัวเพิ่มขึ้นตลอดเวลา รูปแบบการคมนาคมทางอากาศจะใช้การคมนาคมผ่านผู้ประกอบการสายการบิน ประเทศไทยได้แบ่งประเภทธุรกิจสายการบินเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ (1) ธุรกิจสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (2) ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ และ (3) ธุรกิจสายการบินแบบเช่าเหมาลำ

ประเทศไทยมีนโยบายเปิดน่านฟ้าเสรี (Open Sky Policy) ในปี พ.ศ. 2545 มีนโยบายคือ ให้สิทธิในการบินระหว่างกันโดยลดหรือเลิกข้อจำกัดต่าง ๆ ในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารทางอากาศ เพื่อให้การขนส่งเป็นไปโดยเสรี ทำให้เกิดสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ขึ้นมามากมาย และสายการบินต้นทุนต่ำได้เปิดให้บริการในเส้นทางภายในประเทศตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ผลจากการเกิดสายการบินต้นทุนต่ำนี้สามารถเป็นการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมีการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจการบินและภาคการขนส่งแบบอื่นๆ มากขึ้นด้วย ไม่ว่าจะเป็นการใช้บริการทางรถไฟหรือรถประจำทางทั้งทางด้านคุณภาพ ราคา และค่าบริการ ซึ่งธุรกิจต่างๆ ต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น อันจะส่งผลดีต่อผู้บริโภคในการมีทางเลือกมากขึ้น (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2551: 5)

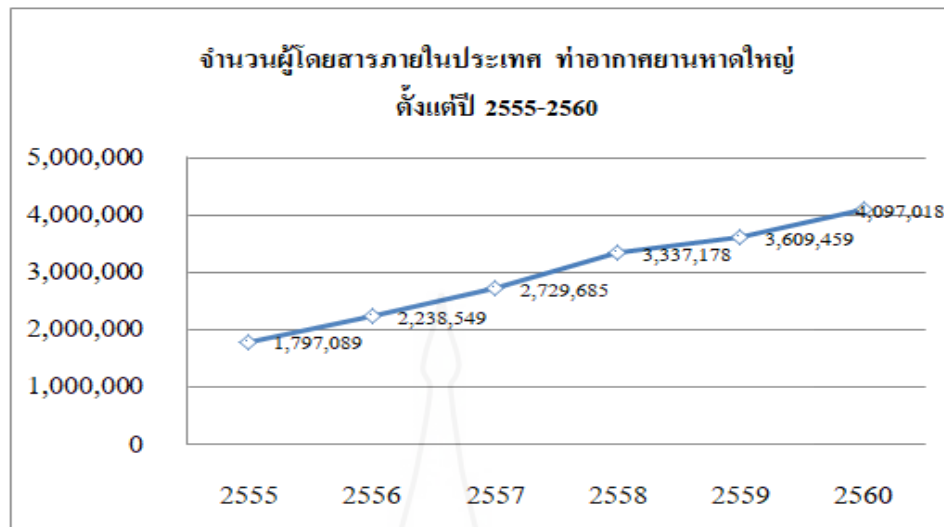
สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) คือ สายการบินที่มีรูปแบบการบริหารโดยมุ่งเน้นการลดต้นทุนด้านการบริการของสายการบินให้ต่ำลงเพื่อให้สามารถกำหนดราคาโดยสามารถจากผู้ให้บริการได้ในอัตราที่ถูกกว่าสายการบินปกติ แต่ยังคงเน้นการให้บริการตามมาตรฐานการบิน ซึ่งสายการบินต้นทุนต่ำนี้สามารถเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการในการเดินทางโดยไม่ได้นิ่งนอนใจว่าระหว่างการเดินทางจะมีอาหารว่างหรือบริการอื่นๆ ด้วยเหตุผลนี้ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มต้องการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และถือว่าเป็นความสะดวก เป็นการสร้างทางเลือกให้แก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับบริการด้านการเดินทางที่สะดวก ราคาประหยัด รวดเร็ว และปลอดภัย

ผลจากการเปิดน่านฟ้าเสรี ทำให้ประเทศไทยได้มีการให้บริการโดยสารทางอากาศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำในปลายปี พ.ศ. 2546 โดยเริ่มต้นจากสายการบินแอร์เอเชียของบริษัทไทยแอร์เอเชีย และในปัจจุบันนี้มีสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการเส้นทางภายในประเทศไทยจำนวน 3 สายการบิน คือ (1) สายการบินไทยแอร์เอเชีย (2) สายการบินนกแอร์ และ (3) สายการบินไทยไลอ้อนแอร์



ภาพที่ 1.1 ส่วนแบ่งตลาดผู้โดยสารเส้นทางบินในประเทศไทย ปี 2559

จากภาพที่ 1.1 จะเห็นว่าธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำไม่ว่าจะเป็นสายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและมีอัตราการแข่งขันกันอย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้ทุกธุรกิจจำเป็นต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญกับการรักษารากฐานควบคู่กับการขยายฐานผู้ใช้บริการ ทำให้ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำต่างๆ หันมาแข่งขันกัน เพื่อสร้างโอกาสใหม่ๆ และดำรงความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการให้เกิดขึ้นมากที่สุด อันจะนำไปสู่ผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีต่อธุรกิจอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 1.2 จำนวนผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ตั้งแต่ปี 2555-2560

ที่มา: รายงานประจำปี 2555-2560 ท่าอากาศยานไทย

จากการพัฒนาของประเทศไทยและการพัฒนาการขนส่งทางอากาศ ทำให้ประชาชนมีความสนใจในการเดินทางโดยทางอากาศยานเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้จากสถิติดังภาพที่ 1.2 ว่ามีจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2560 เพิ่มขึ้นทุกๆ ปี ส่งผลให้ทุกธุรกิจสายการบินต้องหาจุดเด่นของตัวเองเพื่อให้เป็นที่น่าสนใจและเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทางอากาศยาน เนื่องจากปัจจุบันนี้จำนวนธุรกิจสายการบินเพิ่มมากขึ้นส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีตัวเลือกในการใช้บริการเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ดังนั้น สายการบินไทยโลอ้อนแอร์ต้องหากกลยุทธ์ทางการตลาดและวิธีการต่างๆ ส่งผลให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสายการบินไทยโลอ้อนแอร์เนื่องจากเป็นสายการบินต้นทุนต่ำรายใหม่ จากการดำเนินงานของสายการบินไทยโลอ้อน 4-5 ปีที่ผ่านมา สายการบินไทยโลอ้อนแอร์สามารถแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดจากคู่แข่งมาได้ค่อนข้างมาก ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยโลอ้อนแอร์เส้นทางท่าใหญ่ – ดอนเมือง จะได้ทราบถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยโลอ้อนแอร์ นอกจากนี้ผู้ศึกษาสามารถนำผลการศึกษารั้งนี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจสูงสุดในการเข้ามารับบริการ และกลับมาใช้บริการในอนาคตต่อไป

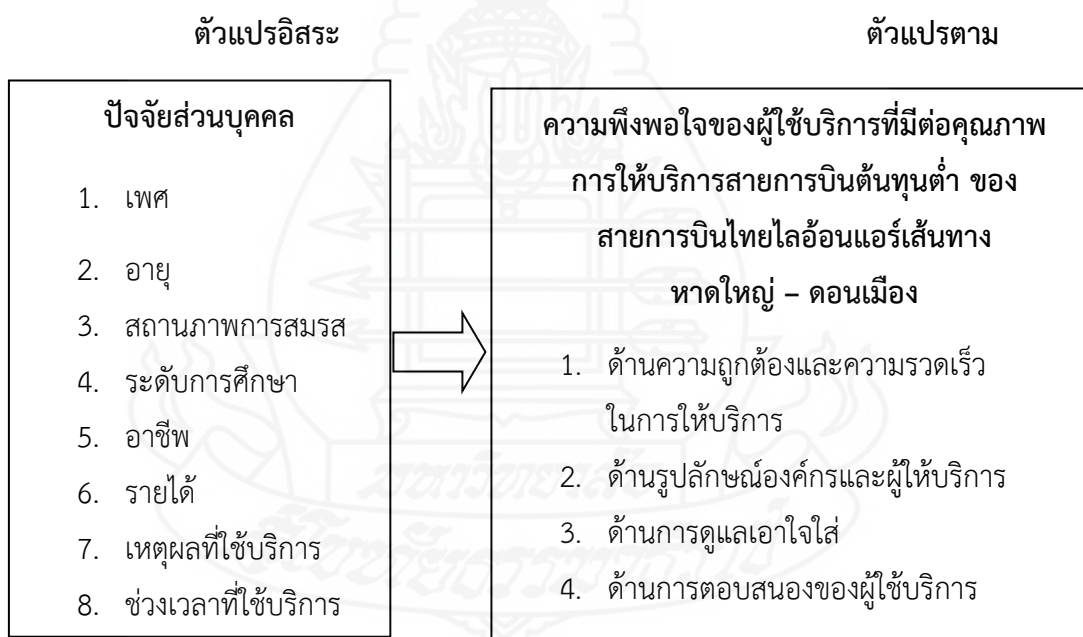
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ ดังนี้



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

5.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เหตุผลที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ประกอบด้วย (1) ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ (2) ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ (3) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ (4) ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 สายการบินต้นทุนต่ำหรือสายการบินราคาประหยัด หมายถึง รูปแบบกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจด้านการบินในการจำหน่ายค่าโดยสารในราคาที่ถูกลงและบริการที่เรียบง่าย โดยจะไม่มีอาหารบริการบนเครื่องบินหรือบริการอื่นๆ ในที่นี้คือ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

6.2 พนักงานสายการบิน หมายถึง บุคลากรปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการเดินทางกับสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในส่วนดูแลผู้โดยสารภาคพื้นดินภายในท่าอากาศยาน

6.3 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

6.4 การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ และการอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

6.5 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

6.6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด หรือการแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีและความประทับใจภายหลังการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

6.6.1 ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การดำเนินการบริการอย่างถูกต้องและมีความพร้อมในการบริการหรือให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว รวมทั้งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที

6.6.2 ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการโดยใช้อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย รวมไปถึงภาพลักษณ์ในการแต่งกายของพนักงาน

6.6.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การที่พนักงานให้ความสนใจ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างเต็มใจและเท่าเทียมกัน และมีการบริการอย่างเป็นกันเองโดยเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

6.6.4 ด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ หมายถึง การที่พนักงานให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว โดยที่พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

7.2 ทราบผลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

7.3 สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้สามารถแข่งขันในตลาดสายการบินต้นทุนต่ำได้เป็นอย่างดี

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง” ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวม แนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่างๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. ประวัติบริษัท ไทยไลอ้อนแอร์ เมินทารี จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

รักชนก บึงมุ่ม (2554: 24) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกอันดีที่เกิดจากความสามารภในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมของบุคคลทำให้เกิดความสบายใจและมีความสุขที่ได้รับการตอบสนองตามต้องการ ทำให้บุคคลเกิดแรงกระตุ้นมีความพยายามที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ

สถาพร ส่องแสง (2554: 52) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

เลิศพร ภาระสกุล (2555: 482-483) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลลัพธ์ของการเปรียบเทียบระหว่างคาดหวังกับประสบการณ์ในรูปแบบของการกระทำ ซึ่งความคาดหวังมีก่อนที่จะได้รับประสบการณ์นั้นๆ

ผู้สติ แสงหล่อ (2555: 14) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากความกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ ซึ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557: 52) กล่าวว่า ว่าพึงพอใจ คือ สภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการเปรียบเทียบจากประสบการณ์ที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้

จากคำนิยามข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในเรื่องของการชอบหรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้ชอบ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

เสาวภาคย์ ปฐมพฤษวงค์ (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจของการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้บริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด เพื่อแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ลักษณะของเวลาในการให้บริการและพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์

3) การสังเกต เป็นวิธีที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับการบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น สังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการสามารถวัดได้หลายวิธี ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมเพื่อให้ผลที่ออกมามีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้เลือกการใช้แบบสอบถามมาเป็นวิธีในการวัดความพึงพอใจในการศึกษาครั้งนี้

1.3 ประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจ มี 5 ประการ ดังนี้

- 1) การวัดทำให้พวกเราเกิดสัญญาชาติญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะและต้องการความสำเร็จซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพบริการที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า
- 2) การวัดทำให้พนักงานสามารถรู้ขีดความสามารถ รู้ขีดมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้
- 3) การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ผลทันที
- 4) การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพและความพอใจและบอกให้ได้ว่าทำอะไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้อาจทราบได้โดยตรงจากลูกค้า
- 5) การวัดจะช่วยผลักดันจิตใจให้พวกเราตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับที่สูงขึ้นไปด้วย

1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สมุทร ชำนาญ (2556: 268-294) กล่าวถึง กลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา (Contents Theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย

นักจิตวิทยาที่ได้ทำการสนับสนุนทฤษฎีกล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำเพื่อทำให้คนได้รับความพึงพอใจ ส่งผลให้อารมณ์กระตุ้นจนเกิดพฤติกรรม

1.5 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need)

มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- 1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัยสี่ เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแสงแดด ฝน ลม อากาศหนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนต้องบรรลุให้ได้ก่อน
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังที่มนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้หันมา

คำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารและสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านั้นสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของพวกเขา เป็นต้น

3) ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากคนอื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้คนอื่นเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4) ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและความเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควร ไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5) ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นการต้องการขั้นสุดท้ายหลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการในสิ่งที่ตัวเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้เกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

ตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละระดับที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการตามระดับที่แตกต่างกันออกไปและความต้องการในแต่ละระดับจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นนั้นๆ

Millett (1954) ได้อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการตรงเวลา หมายถึง การให้บริการจะตรงเวลา ตามที่กำหนดไว้
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการในลักษณะที่มีจำนวนการบริการที่เพียงพอ และอย่างเหมาะสม

- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 5) กรให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการเนื่องจาก ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการและเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมิน ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองบริการที่ตรงลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานก็เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จขององค์กรเช่นกัน การที่พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการประสบความสำเร็จ (วีชร มานูพีรพันธ์, 2552)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ธีรพล กาญจนธัญรัตน์ (2554) ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนทางการตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์ดังกล่าวเป็นลักษณะสำคัญและเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย การเปลี่ยนแปลงปัจจัยส่วนบุคคลจะทำให้เกิดตลาดใหม่ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญ ได้แก่

- 1) อายุ (Age) อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการและความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น นักการตลาดจึงสามารถใช้ตัวแปรนี้ค้นคว้าความต้องการและความพึงพอใจของตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) ในกรณีให้ความสำคัญต่อตลาดนั้น

- 2) เพศ (Sex) เป็นอีกตัวแปรที่สำคัญในการแบ่งส่วนการตลาด และในปัจจุบันตัวแปรดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคหรือการบริการ การเปลี่ยนแปลงนี้อาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

- 3) การศึกษา (Education) การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการและผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงจะมีความละเอียดรอบคอบในการใช้บริการและเลือกซื้อสินค้ามากกว่า

- 4) อาชีพ (Occupation) ลักษณะอาชีพที่แตกต่างกันอาจนำไปสู่ความต้องการและความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน

- 5) รายได้ (Income) มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค และรายได้จะเป็นตัวบ่งชี้ความสามารถในการซื้อบริการและผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค

ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ ขั้นตอนวัฏจักรชีวิต ครอบครัว อาชีพ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิต และบุคลิกภาพ

1) อายุ (Age) อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ช่วงอายุ 0-5 ปี จะต้องการสินค้าประเภทอาหารสำหรับเด็ก ของเล่น เสื้อผ้าสำหรับเด็ก ช่วงอายุ 6-19 ปี จะต้องการสินค้าประเภทเสื้อผ้า อุปกรณ์กีฬา วิทย์เทป อุปกรณ์การเรียน เครื่องสำอาง ช่วงอายุ 20-34 ปี จะต้องการสินค้าประเภทรถยนต์ เครื่องแต่งบ้าน ซั้อของให้เด็กๆ ช่วงอายุ 35-49 ปี จะต้องการสินค้าประเภทบ้านใหญ่ๆ รถยนต์ที่ดีกว่าเดิม รถคันที่ 2 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จะต้องการสินค้าประเภทสินค้าบำรุงร่างกาย บริการด้านการแพทย์ การท่องเที่ยว อย่างสะดวกสบาย เป็นต้น

2) ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของครอบครัวจะมีสิ่งที่มีอิทธิพลและความต้องการที่ต่างกัน โดยทั่วไปมักทำการแบ่งวัฏจักรชีวิตครอบครัวเป็น 8 ลำดับ ในแต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะการบริโภคแตกต่างกันดังนี้ ได้แก่

(1) เป็นโสดและอยู่ในวัยหนุ่มสาว ใช้จ่ายเงินเต็มที และมักใช้จ่ายในด้านสินค้าอุปโภคบริโภคส่วนตัว เสื้อผ้า การพักผ่อนหย่อนใจ และเครื่องสำอาง เป็นต้น

(2) คู่สมรสใหม่หรือยังไม่มีบุตร มักซื้อสินค้าถาวร เช่น บ้าน รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

(3) ครอบครัวที่มีบุตรคนเล็กอายุต่ำกว่า 6 ขวบ สินค้าถาวรภายในบ้าน เครื่องแต่งบ้าน สินค้าสำหรับเด็ก และสนใจสิ่งใหม่ๆ ที่คิดว่าดีสำหรับลูก

(4) ครอบครัวที่มีบุตรคนเล็กอายุมากกว่า 6 ขวบ มักจะซื้อสินค้าประเภทอาหาร เครื่องเขียนแบบเรียน รายการพักผ่อนสำหรับบุตร

(5) ครอบครัวที่มีบิดามารดา มีอายุมาก บุตรโตแล้วแต่ยังไม่ได้แต่งงาน ฐานะการเงินดี ซั้อเครื่องแต่งบ้านทดแทนของเก่า บ้านขนาดใหญ่กว่าเดิม รถยนต์คันใหม่หรือบริการพักผ่อนตากอากาศที่หรูหร่า

(6) ครอบครัวที่มีบิดามารดา มีอายุมาก บุตรแยกครอบครัวแล้ว แต่ยังทำงานอยู่ ฐานะทางการเงินดี ชอบเดินทางพักผ่อน มีการบริจาคเพื่อสังคม

(7) ครอบครัวที่มีบิดามารดา มีอายุมาก บุตรแยกครอบครัวแล้ว ออกจากงานแล้ว รายได้ลดลง ซั้อผลิตภัณฑ์ผู้สูงอายุ การรักษาพยาบาล

(8) อยู่คนเดียวเนื่องจากฝ่ายหนึ่งตายหรือหย่าขาด และบุตรแยกครอบครัวแล้ว ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่เป็นค่ารักษาพยาบาล

3) อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความต้องการและบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นนักการตลาดจะต้องศึกษาว่าผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพใดเพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

4) สถานะทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstance) สถานะทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ได้แก่ รายได้จับจ่ายของผู้บริโภคซึ่งจะหมายถึงรายได้สุทธิของผู้บริโภคหลังจากที่เก็บจำนวนหนึ่งไว้เป็นเงินออมแล้วจะเป็นเงินที่ผู้บริโภคมิไว้เพื่อการใช้จ่าย อำนวยในการกู้ยืมเงินและสถานการณ์ทางเศรษฐกิจขณะนั้นๆ ของประเทศ

5) การศึกษา (Education) ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแนวโน้มที่จะต้องการข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ประเภทของผลิตภัณฑ์หรือบริการและคุณภาพที่ต่างกัน

6) รูปแบบการดำรงชีวิต (Life Style) นักการตลาดเชื่อว่าการเลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการของบุคคลขึ้นอยู่กับแบบการดำรงชีวิต และยังเชื่อว่าแบบของการดำรงชีวิตของผู้บริโภคเป็นผลรวมของกิจกรรมที่บุคคลทำ ความสนใจของบุคคล ความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ และลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคคลนั้น

7) บุคลิกลักษณะ (Personality) บุคลิกลักษณะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ เพราะบุคลิกลักษณะเป็นผลรวมของทัศนคติและนิสัยของบุคคลผู้บริโภคแต่ละคนจะมีบุคลิกที่แตกต่างกันไป บุคคลที่มีบุคลิกต่างกันจะมีพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน นักการตลาดจะต้องพยายามค้นหาบุคลิกของบุคคลกลุ่มต่างๆ เพื่อนำมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายทางการตลาด โดยเฉพาะกับสินค้าบางประเภทที่มีผลต่อบุคลิกของผู้ใช้ที่จะปรากฏต่อคนอื่นๆ ในสังคม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

3.1 ความหมายคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่เหมาะสมกับข้อกำหนด ของความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจทุกครั้งในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ สถานะที่ผู้รับบริการต้องการ และอยู่ในรูปแบบที่ต้องการ

Parasuraman et al. (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่ดีต่อการบริการ โดยมีเครื่องมือที่เรียกว่า “SERVQUAL” ได้กำหนดคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility)
- 2) ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)
- 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
- 4) ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและเชื่อถือ (Assurance)
- 5) ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

3.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

Kotler (2000 อ้างใน กัณฑ์เอก ลีแดง, 2554) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ เนื่องจากบริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมจะต้องสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับคุณภาพและประโยชน์จากบริการดังกล่าวอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

(1) สถานที่ ต้องเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ สามารถสร้างความเชื่อมั่น และให้ความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

(2) บุคคล ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

(3) เครื่องมือ ความพร้อมของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อุปกรณ์ต้องมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น

(4) วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาต่างๆ และเทคนิคที่ใช้จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการ และลักษณะของลูกค้า

(5) สัญลักษณ์ ชื่อ ตราสินค้า หรือ เครื่องหมายการค้า ควรจะสื่อความหมายได้ เพื่อให้ผู้บริโภคจำได้ และเรียกหาได้อย่างถูกต้อง

(6) ราคา ราคาที่กำหนดควรอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ นอกจากนี้การกำหนดราคาจะต้องชัดเจน และเรียกหาได้อย่างถูกต้อง

2) ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม หรือไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ดังนั้นความต้องการสูงขึ้นไปกว่าที่คาดการณ์ไว้ ก็จะทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทัน ทำให้สูญเสียรายได้ในส่วนนี้ไป

3) ไม่สามารถแบ่งแยกได้ ธรรมชาติของการให้บริการนั้นจะต้องผลิตและบริการในเวลาเดียวกัน จึงทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกขายตามส่วนได้

4) มีความหลากหลาย ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภัทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน (2557: 136-139) ได้แยกตัวอักษรของคำว่า “SERVICE” หรือการบริการ ไว้ดังนี้

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องทำอย่างไรอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

E = Expectation คือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมในการให้บริการ

V = Value คือ การมีคุณค่าของการให้บริการ การนำเสนอในแต่ละจุดสัมผัสของการให้บริการให้ถูกใจผู้รับบริการ

I = Interested คือ ความสนใจ ความใส่ใจในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Courtesy คือ ความมีไมตรีในการให้บริการ การมีท่าทางที่สุภาพ มีมารยาท และเป็นกันเองในการให้บริการ

E = Efficiency คือ การมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ระบบและขั้นตอนในการให้บริการ

3.3 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1985) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าซึ่งเรียกว่า SERVQUAL (Service quality) มีองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1) ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง คุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ความชำนาญและความสามารถในงานที่ให้บริการ

4) การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทาง

5) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการและส่วนลด

7) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8) ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ ได้แก่ ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคล และสามารถจำชื่อลูกค้าได้

10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการบริการต่างๆ

Parasuraman et al. (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ และพบว่าคุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ Parasuraman et al. ได้นำคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้านมาสร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVAQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติจนสามารถสรุปรวมถึงคุณภาพการบริการให้เหลือแค่ 5 ด้านหลัก ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการทุกครั้งที่มีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรวดเร็วในการได้รับการบริการ ความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ และความสามารถในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพของพนักงานที่มีกิริยามารยาทที่ดีในการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจ

5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

จากแนวคิด ทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1988) สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมทั้ง 5 ด้านแต่ครอบคลุมของปัจจัยเดิมทั้ง 10 ด้าน และเป็นแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ

จากการศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1988) ผู้ศึกษาได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL มาประยุกต์เป็นตัวแปรตามในการศึกษา ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในการให้บริการ

(2) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว

สรุปได้ว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการบริการที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่ให้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว

2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ บริการทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอของการบริการ ทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกว่าการบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้ ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) การรักษาเวลาในการให้บริการ

(2) เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหา ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา

สรุปได้ว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการมอบบริการภายในเวลาที่เหมาะสม สามารถรักษาเวลาในการให้บริการ และผู้ให้บริการมีความสนใจแก้ปัญหาเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกันและเป็นกันเอง โดยให้บริการอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ อาชีพ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) ความรวดเร็วในการได้รับบริการ

(2) ความเต็มใจในการให้บริการ

(3) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

(4) สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ

สรุปได้ว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีการให้บริการด้วยขั้นตอนที่รวดเร็ว สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างเต็มใจ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการว่าจะได้รับบริการตามมาตรฐาน ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) ผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

(2) ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำและให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน

สรุปได้ว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการโดยที่ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำและให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน และผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) ความเพียงพอของการให้บริการ

(2) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

สรุปได้ว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ในเวลาที่ใช้บริการมารับบริการ และผู้ให้บริการมีเพียงพอต่อการเข้ามาใช้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการของ ของ Parasuraman et al. (1988) ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการข้างต้น นำมาประยุกต์ในการกำหนดแบบสอบถามงานศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้เนื้อหาของงานศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และการสรุปผลเพื่อสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการได้จริง

4. ประวัติบริษัท ไทยไลออนแอร์ เมนทารี จำกัด



ภาพที่ 2.1 ตราสัญลักษณ์สายการบินไทยไลออนแอร์

สายการบินไทยไลออนแอร์ เป็นสายการบินในเครือข่ายของ “ไลออนกรุ๊ป” (Lion Group) ซึ่งเป็นสายการบินต้นทุนต่ำยักษ์ใหญ่ของประเทศอินโดนีเซีย สายการบินไลออนแอร์ในประเทศอินโดนีเซียได้เปิดทำการบินตั้งแต่วันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2543 ปัจจุบันนี้สายการบินไลออนแอร์เป็นสายการบินที่ถือส่วนแบ่งตลาดถึงร้อยละ 50 ในประเทศอินโดนีเซีย นอกจากนี้ไลออนแอร์ยังมีสายการบินในเครืออีก ดังนี้

1. สายการบินบาติกแอร์ (Batik Air) และสายการบินวิงส์แอร์ (Wings Air) ซึ่งทำการบินในประเทศอินโดนีเซีย

2. สายการบินมาลินโดแอร์ (Malindo Air) เป็นสายการบินร่วมกับประเทศมาเลเซีย

สายการบินไทยไลออนแอร์ได้เปิดบริการที่ประเทศไทย เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 โดยการร่วมทุนระหว่างสายการบินไลออนแอร์ประเทศอินโดนีเซีย และกลุ่มนักธุรกิจชาวไทย มีบริการทั้งเส้นทางภายในประเทศและเส้นทางระหว่างประเทศ เริ่มให้บริการที่ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นที่แรก และทางสายการบินไทยไลออนแอร์ได้ใช้เครื่องบิน Boeing 737-900 ER จำนวน 13 ลำ และเครื่องบิน Boeing 737-800 จำนวน 4 ลำ โดยเครื่องบินทุกลำเป็นเครื่องบินลำใหม่ทั้งหมดมาให้บริการ เนื่องจากว่าทางไลออนกรุ๊ปต้องการให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินแห่งที่ 2 รองจากประเทศอินโดนีเซีย เพราะประเทศไทยได้วางเป้าหมายในการเป็นศูนย์กลางการบินภูมิภาคของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และประเทศไทยมีจุดแข็งทางด้านภูมิศาสตร์ที่ดีกว่า

ประเทศอื่น เนื่องจากตั้งอยู่กึ่งกลางภูมิภาคอาเซียนทำให้สามารถบินเชื่อมต่อประเทศสมาชิกอาเซียนได้ครบ 10 ประเทศอีกด้วย

4.1 จุดเด่นของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ถือได้ว่าเป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่มีราคาค่าโดยสารประหยัด พร้อมตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ทางสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ได้กำหนดกลยุทธ์ราคา คือ First come first serve หรือ จองก่อนจะได้ราคาถูกกว่าจองใกล้วันเดินทาง โดยราคาค่าโดยสารจะแบ่งเป็น 15 ระดับ ตัวอย่าง เช่น เที่ยวบินไปเชียงใหม่มี 215 ที่นั่ง ราคาเริ่มต้น 270 บาท (มี 20 ที่นั่ง) จากนั้นไล่ขึ้นทีละ 100 บาท เป็นไปในราคา 370 บาท 470 บาท จนไปถึงราคาสูงสุด 3,000 บาท โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 750 – 2,000 บาท และนอกจากนี้ทุกเที่ยวบินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมการจองทุกช่องทาง ทั้งทางเว็บไซต์ คอลเซ็นเตอร์ และเคาน์เตอร์ขายตั๋ว กลยุทธ์นี้ถือเป็นวิธีทำให้สายการบินไทยไลอ้อนแอร์กินตลาดไปถึงลูกค้าระดับรากหญ้าที่ไม่เคยใช้บริการโดยสารทางอากาศยานมาก่อน เพราะทางสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เล็งเห็นว่ากลยุทธ์เรื่อง “ราคา และเครื่องบินใหม่” เป็นกุญแจแห่งความสำเร็จของธุรกิจและเป็นโอกาสที่ดีต่อสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในการบุกตลาดโลว์คอสต์ในประเทศไทย และสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการมารับบริการมากที่สุด

4.2 คำขวัญของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

“Freedom to Fly” เราจะทำให้ทุกท่านรู้สึกได้ถึงความสะดวกสบาย ผ่อนคลายในการเดินทางไปกับเรา และเรามีความภูมิใจที่ได้ต้อนรับท่านด้วยเครื่องบินลำใหม่ Boeing 737-900ER และ Boeing 737-800 ลำแรกของประเทศไทย ส่งตรงจากโรงงาน Boeing มายังประเทศไทย

4.3 บริการพิเศษของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

- 1) สามารถเลือกที่นั่งได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- 2) การโหลดสัมภาระใต้ท้องเครื่อง
 - (1) ฟรีน้ำหนักสัมภาระ 15 กิโลกรัมสำหรับเที่ยวบินในประเทศ
 - (2) ฟรีน้ำหนักสัมภาระ 20 กิโลกรัม สำหรับเที่ยวบินต่างประเทศ
 - (3) รวมถึงฟรีน้ำหนักอุปกรณ์กีฬา 15 กิโลกรัม
 - (4) สำหรับข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ฟรีน้ำหนักสัมภาระ 45 กิโลกรัม

4.4 บริการเสริมพิเศษของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

- 1) มีบริการชื้อน้ำหนักสัมภาระล่วงหน้าก่อนเดินทางอย่างน้อย 4 ชั่วโมง โดยสามารถชื้อน้ำหนักสัมภาระได้เริ่มต้นตั้งแต่ 5 กิโลกรัม ราคา 250 บาท จนถึง 35 กิโลกรัม ราคา 1,200 บาท
- 2) บริการสั่งอาหารล่วงหน้า 48 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทาง

ส่วนช่องทางสำหรับผู้โดยสารที่จะเดินทางกับสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สามารถติดต่อสำรองที่นั่งและบริการอื่นๆ ได้ที่เว็บไซต์ www.lionairthai.com หรือผ่าน Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 02-529-9999

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำเป็นต้องมีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอ้างอิงต่างๆ รวมทั้งการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่กำลังศึกษาอยู่ ซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

พระยุทธ คุ่มศักดิ์ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมโดยมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการคือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่และด้านบุคคล อยู่ในระดับมากเช่นกัน เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะราคาถูก หาข้อมูลและจองตั๋วจากอินเทอร์เน็ต และต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศ รายได้ต่อเดือน และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน แต่ผู้โดยสารที่มีอายุ และสถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ไม่แตกต่างกัน

จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 246 คน ใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่ม ขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้คือ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และ (5) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการประเมินผล

ผลการสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 245 คน คือ ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าพึงพอใจอันดับแรกคือ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ด้านการตอบสนองของผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้ำที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัฐันท์ พุกภักดี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีผลต่อสายการบินไทย จำแนกตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการสายการบิน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินไทยทั้งเส้นทางภายในประเทศและระหว่างประเทศ จำนวน 200 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-test และ One-Way ANOVA และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสายการบิน 4-6 ครั้งต่อปี มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเส้นทางการบินภายในประเทศและมีราคาเฉลี่ยของบัตรโดยสารต่อเที่ยวบินน้อยกว่า 10,000 บาท นอกจากนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินส่วนใหญ่ซื้อบัตรโดยสารผ่านทางตัวแทนจำหน่าย (Travel Agent) และไม่ได้เป็นสมาชิกบัตรสะสมไมล์ Royal Orchid Plus (ROP) ของการบินไทย ใช้การบริการเช็คอินผ่านเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสารของการบินไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ผู้ใช้บริการสายการบินไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นเพศที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน 2) พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านต่างๆ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เส้นทางการบินที่ใช้บริการ ราคาบัตรโดยสารเฉลี่ย ช่องทางในการซื้อบัตรโดยสาร ประเภทสมาชิกบัตรสะสมไมล์ และช่องทางในการเช็คอิน 3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย จำแนกตามส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยในด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยด้านความรวดเร็วในการช่วยเหลือและให้บริการแก่ลูกค้ำสูงสุด (mean = 4.23)

ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยด้านราคาเป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ได้โฆษณาไว้สูงสุด (mean = 4.23) ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยด้านความสะดวกสบายในการซื้อบัตรโดยสารผ่านทาง Call Center สูงสุด (mean = 4.23) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยด้านสิทธิพิเศษที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกบัตรรอยัล ออร์คิด พลัส (บัตรสะสมไมล์) เช่น แลกของรางวัล การอัพเกรดชั้นโดยสาร การใช้ห้องรับรอง รางวัล ห้องพักโรงแรม ฯลฯ สูงสุด (mean = 4.42) ด้านพนักงานสายการบิน มีค่าเฉลี่ยด้านพนักงานมีความรู้ เป็นมืออาชีพ แก้ไขปัญหาได้ดีที่สุด (mean = 4.23) ด้านรูปลักษณ์ภายนอกของสายการบิน มีค่าเฉลี่ยด้านความสะดวกสบายในห้องโดยสารเครื่องบินสูงสุด (mean = 4.10) และด้านกระบวนการจัดการ มีค่าเฉลี่ยด้านการบริการช่วยเหลือตลอดการเดินทาง (Assistant Service) สูงสุด (mean = 4.23)

วรรณวิมล ปับกระโทก (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยที่มีต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศกรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ 2) เพื่อศึกษาการให้ระดับความสำคัญความพึงพอใจของส่วนประสมทางการตลาดของผู้โดยสาร ที่มีต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศกรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินนกแอร์ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ 20 – 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,001 บาท กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับความสำคัญความพึงพอใจของส่วนประสมทางการตลาดของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษาสายการบินนกแอร์ เมื่อพิจารณาส่วนประสมทางการตลาดพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการส่งเสริมการตลาด ด้านกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน จะให้ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05

มณีรัตน์ รัตนพันธ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการรับบริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานวิจัยเชิงปริมาณ สรรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่เดินทาง

ภายในประเทศที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางบินหาดใหญ่ – กรุงเทพฯ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานของการวิจัยด้วยการหาค่า Dependent T-test และ one way ANOVA และเทคนิค IPA

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงอายุ 25 – 34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 15,001 -20,000 บาท ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่มนช่วง Quadrant 2 ผลการเปรียบเทียบพบว่า เพศ อายุ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริการไม่แตกต่างกัน และเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทาวสถิติ 0.05

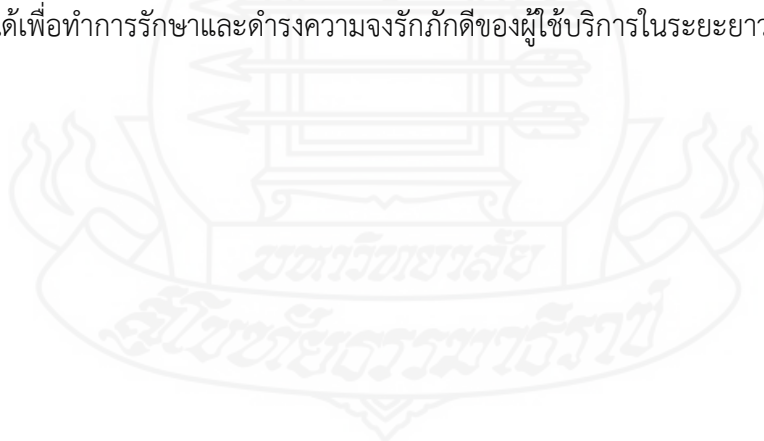
ATRS (2009) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารโดยสารสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติกัวลาลัมเปอร์ พบว่า อาคารเฉพาะสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำได้เริ่มเปิดดำเนินการที่สนามบินนานาชาติกัวลาลัมเปอร์เพื่อเป็นศูนย์กลางหลักของสายการบินแอร์เอเชีย ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งตัวอาคารได้ถูกออกแบบอย่างเรียบง่าย เช่น ไม่มีสะพานเทียบในการเดินเข้าเครื่องสำหรับผู้โดยสาร และมีการจัดสรรพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในพื้นที่แคบๆ การมีอาคารโดยสารสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำถือเป็นส่วนหลักในการลดต้นทุนของสายการบินแอร์เอเชีย โดยผ่านทางนโยบายการลดราคาของค่าใช้จ่ายต่างๆ แต่ยังไม่มียผลสรุปที่แน่ชัดว่าการออกแบบตัวอาคารโดยสารผู้ให้บริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารโดยสารสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ มี 3 ประเด็น คือ คุณลักษณะผู้โดยสารที่ใช้บริการ การหาระดับความพอใจของผู้ใช้บริการ และการจัดลำดับความสำคัญที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในตัวอาคาร แบบสอบถามมีทั้งหมด 38 ข้อ ได้ถูกแบ่งในการถามออกเป็นหัวข้อดังนี้ คือ ความสุภาพอ่อนโยนและการให้บริการของพนักงาน เวลาในการรอต่อแถว และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในตัวอาคาร จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 483 คน พบว่า 44% เป็นนักท่องเที่ยว 53% เป็นผู้โดยสารจองตั๋วล่วงหน้ามากกว่า 1 เดือน 70% เป็นผู้โดยสารจองตั๋วผ่านอินเทอร์เน็ต 35% เป็นผู้โดยสารที่มีรายได้สูงในเที่ยวบินต่างประเทศ และ 8% เป็นผู้โดยสารที่รอปเปลี่ยนเครื่องภายในตัวอาคารสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพอ่อนโยนและการให้บริการของพนักงาน และระยะเวลาในการรอต่อแถวตรงบริเวณจุดตรวจค้นและบริเวณจุดตรวจคนเข้าเมือง แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการไม่พึงพอใจเกี่ยวกับบริเวณพื้นที่จัดสรรให้สำหรับเด็กในการเล่น ความหลากหลายของสินค้าในการเลือกชม ราคาของสินค้า และมีพื้นที่จำกัดในการพักผ่อน ผู้ใช้บริการอาคารโดยสารสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำได้ให้คำตอบว่า เวลารอต่อแถวในการเช็คอิน ความสะดวกสบายในตัวอาคาร/ความแออัดของผู้โดยสาร และความสะอาด/รูปแบบตกแต่งของห้องน้ำ ถือว่าเป็นประเด็นสำคัญที่สุด

Kalaippiriya Kalaippiriya, Santhi Appannan, Barathy Doraisamy (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยสารทางอากาศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารทางอากาศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ มีตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ให้บริการ เช่น สภาพแวดล้อมการให้บริการ การปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพของการให้บริการ และการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค จากการสำรวจได้มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 300 คน ซึ่งเป็นผู้บริการที่มาจากรัฐเคอเตฮ์และรัฐปีนัง

การศึกษานี้ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและใช้การวิเคราะห์แบบถดถอย ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษานี้ได้สังเกตเห็นว่าสายการบินต้นทุนต่ำยังสามารถปรับปรุงคุณภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้นได้เพื่อทำการรักษาและดำรงความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในระยะยาว



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีชื่อเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนและวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในช่วงระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 มีสถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการดังกล่าวจากทุกเที่ยวบินในเส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ประมาณ 97,418 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารแต่ละเที่ยวบินมีจำนวนมากและเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Simple Random Sampling) จากจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 200 คน

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n	คือ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N	คือ	จำนวนประชากรทั้งหมด
e	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้
n	=	200

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 โครงสร้างเนื้อหาและแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1) ศึกษาบทวนเอกสาร ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จากนั้นจึงทำการกำหนดกรอบการศึกษา เนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2) การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

3) การกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา

4) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบิน” ตามกรอบปัจจัยที่กำหนดไว้ โดยการแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ชนิดตรวจสอบรายการ (Check-list)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบิน ไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ - ดอนเมือง มีลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการจัดการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

5) นำแบบสอบถามใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

2.2 เกณฑ์การให้คะแนน

สำหรับการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามโดยมีระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (วิจิต อู่อ้น, 2548) มี 5 ระดับ คือ

คะแนน		ระดับความพึงพอใจ
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 เกณฑ์การแปลผล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ตามมาตราวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (วิจิต อู่อ้น, 2548) จำนวน 5 ระดับ โดยนำค่าเฉลี่ยของคะแนนในมาตราวัดมาทำการแบ่งระดับ โดยใช้สูตร ดังนี้

สูตร	$\frac{\text{Max} - \text{Min}}{5}$	=	$\frac{5 - 1}{5}$	=	0.08
	4.21 – 5.00		หมายถึง		พึงพอใจมากที่สุด
	3.41 – 4.20		หมายถึง		พึงพอใจมาก
	2.61 – 3.40		หมายถึง		พึงพอใจปานกลาง
	1.81 – 2.60		หมายถึง		พึงพอใจน้อย
	1.00 – 1.80		หมายถึง		พึงพอใจน้อยที่สุด

2.4 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.4.1 การทดสอบความตรง (Validity)

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของรายการ (Index of Congruence: IOC) ซึ่งเป็นการหาความตรงเชิงเนื้อหาที่ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ พิจารณาที่ละประเด็น โดยค่าที่ใช้ในการพิจารณาประกอบด้วย 3 ค่า ดังนี้

-1	หมายถึง	รายการที่พิจารณาแล้วไม่ตรงประเด็น
0	หมายถึง	รายการที่พิจารณาแล้วไม่แน่ใจ
1	หมายถึง	รายการที่พิจารณาแล้วตรงประเด็น

ค่า IOC ควรมากกว่า 0.05 จึงนำมาใช้ในการสร้างข้อคำถามต่อไปในแบบสอบถามโดยทำการแจกแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินเพื่อหาค่า IOC จำนวน 3 ท่าน คือ 1) ผู้จัดการสถานีหาดใหญ่ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 2) หัวหน้างานบริการโดยสารภาคพื้นสถานีหาดใหญ่ 3) อาจารย์ประจำสาขาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ค่า IOC = 0.96 รายละเอียดค่า IOC อยู่ในภาคผนวก ข)

2.4.2 การทดสอบความเที่ยง (Reliability)

นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง และนำแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามสูตรของ Cronbach โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ประกอบด้วย ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์องค์กร และผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ซึ่งแยกเป็นรายด้านได้ดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 การทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น Alpha
<i>ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ</i>	
1. มีการให้บริการตรงเวลาที่กำหนดในตารางบิน	0.769
2. กระบวนการเช็คอินมีความสะดวก รวดเร็ว	0.795
3. ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ และให้บริการลูกค้า	0.890
<i>ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ</i>	
1. รูปลักษณ์และสีสันทันของตัวเครื่องบินมีความทันสมัย	0.951
2. พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นของไทยไลอ้อนแอร์มีมารยาทและบุคลิกภาพ	0.897
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้การบริการอย่างคล่องแคล่วว่องไว กระตือรือร้น และเต็มใจในการบริการ	0.899
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	
<i>ด้านการดูแลเอาใจใส่</i>	
1. พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นให้การบริการอย่างเป็นมืออาชีพ	0.935
2. พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นมีความสุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	0.897
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติต่อผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	0.864
4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริการอย่างอบอุ่น เป็นกันเองและเข้าถึงได้ง่าย	0.882
<i>ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ</i>	
1. การให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลของพนักงาน	0.917
2. พนักงานมีเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการของผู้โดยสาร	0.925
3. พนักงานให้ความสนใจต่อผู้โดยสาร	0.893

จากตารางที่ 3.1 แสดงผลค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยการใช้วิธี Cronbach's Alpha ในด้านต่างๆ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้งานวิจัยได้ต่อไป (ยุทธพงศ์ กรัยวรรณ, 2543)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แจกแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการในเที่ยวบินนั้นๆ

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องในการตอบแบบสอบถามของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

3.3 นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และหาค่าสถิติต่างๆ โดยวิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความคิดเห็น และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

4.2 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน โดยการทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างจำนวนสองกลุ่มด้วยสถิติ Independent Sample t-test และการทดสอบความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในการทดสอบความแตกต่าง และในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ต้องทำการทดสอบความต่างรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้โดยสารทางอากาศยานภายในประเทศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำนวน 200 คน ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเหตุผลที่เลือกใช้บริการ ช่วงเวลาการใช้บริการ ความถี่ต่อปีโดยเฉลี่ยในการใช้บริการ ผลการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

	ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	73	36.5
	หญิง	127	63.5
	รวม	200	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี		11	5.5
20-30 ปี		85	42.5
31-40 ปี		40	20.0
41-50 ปี		23	11.5
51-60 ปี		35	17.5
61 ปีขึ้นไป		6	3.0
	รวม	200	100.00
สถานภาพสมรส			
โสด		109	54.5
สมรส		87	43.5
หย่าร้าง/หม้าย		4	2.0
	รวม	200	100.00
ระดับการศึกษา			
มัธยมศึกษาตอนต้น		7	3.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย		10	5.0
ปริญญาตรี		128	64.0
ปริญญาโท		52	26.0
ปริญญาเอก		3	1.5
	รวม	200	100.00
อาชีพ			
นักเรียน/นักศึกษา		33	16.5
พนักงานบริษัทเอกชน		55	27.5
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ		9	4.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		85	42.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว		12	6.0
อื่น ๆ (ไม่ระบุ)		6	3.0
	รวม	200	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000	48	24.0
	15,001-20,000	39	19.5
	20,001-25,000	27	13.5
	25,001-30,000	23	11.5
	30,001-35,000	16	8.0
	35,001 ขึ้นไป	47	23.5
	รวม	200	100.00
เหตุผลที่เลือกใช้บริการ			
	ค่าโดยสารราคาถูก	167	83.5
	เที่ยวบินตรงเวลา	58	29.0
	มีตารางเวลาเดินทางให้เลือกมากมาย	77	38.5
	ครอบครัว/เพื่อนแนะนำ	53	26.5
	หาซื้อตั๋วได้ง่ายและสะดวก	81	40.5
	การบริการที่ดี	76	38.0
	โปรโมชั่น/แพ็คเกจ	90	45.0
	ความปลอดภัย	36	18.0
	รวม	200	100.00
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ			
	06.00-12.00 น.	47	23.5
	12.01-18.00 น.	103	51.5
	18.01-00.00 น.	50	25.0
	รวม	200	100.00
ความถี่ต่อปีโดยเฉลี่ยในการใช้บริการ			
	1-2 ครั้ง	63	31.5
	3-4 ครั้ง	81	40.5
	มากกว่า 5 ครั้ง	56	28.0
	รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 200 คน จำแนกตามลักษณะ ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน (คิดเป็นร้อยละ 63.5) และเพศชาย จำนวน 73 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.5)
2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 85คน (คิดเป็นร้อยละ 42.5) รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 40 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.0) อายุระหว่าง 51-60ปี จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.5) อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.5) อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.5) และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.0)
3. สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 109 คน (คิดเป็นร้อยละ 54.5) รองลงมาคือ สมรส จำนวน 87 คน (คิดเป็นร้อยละ 43.5) และหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.0)
4. ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน (คิดเป็นร้อยละ 64.0) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 52 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.0) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.0) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.5) และระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.5)
5. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 85 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.5) รองลงมาคือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 55 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.5) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 33 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.5) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.0) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.5) และอาชีพอื่นๆ (ไม่ระบุ) จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.0)
6. รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/เดือน จำนวน 48 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.0) รองลงมาคือ รายได้ 35,001 บาท/เดือนขึ้นไป จำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.5) รายได้ 15,001-20,000 บาท/เดือน จำนวน 39 (คิดเป็นร้อยละ 19.5) 20,001-25,000 บาท/เดือน จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.5) 25,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 23คน (คิดเป็นร้อยละ 11.5) และรายได้ 30,001-35,000 บาท/เดือน จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.0)

7. เหตุผลการเลือกใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเหตุผลที่เลือกใช้บริการคือ ค่าโดยสารถูก จำนวน 167 คน (คิดเป็นร้อยละ 83.5) รองลงมาคือ โปรโมชัน/แพ็คเกจ จำนวน 90 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.0) หาซื้อตั๋วได้ง่ายและสะดวก จำนวน 81 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.5) มีตารางเวลาเดินทางให้เลือกมากมาย จำนวน 77 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.5) การบริการที่ดี จำนวน 76 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.0) เที่ยวบินตรงต่อเวลา จำนวน 58 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.0) ครอบคลุม/เพื่อนแนะนำ จำนวน 53 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.5) และความปลอดภัย จำนวน 36 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.0)

8. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการในช่วงเวลา 12:01-18:00 น. จำนวน 103 คน (คิดเป็นร้อยละ 51.5) รองลงมาคือ ช่วงเวลา 18:01-00:00 น. จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.0) และช่วงเวลา 06:00-12:00 น. จำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.5)

9. ความถี่ต่อปีโดยเฉลี่ยในการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ย 3-4 ครั้งต่อปี จำนวน 81 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.5) รองลงมาใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 63 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.5) และใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 56 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.0)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2-4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ	4.10	0.746	มาก
2. ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ	4.30	0.650	มาก
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.32	0.633	มาก
4. ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ	4.12	0.739	มาก
ภาพรวม	4.21	0.692	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.21, SD = 0.692) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (\bar{X} = 4.32, SD = 0.633) ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.30, SD = 0.650) ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ (\bar{X} = 4.12, SD = 0.739) และด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ (\bar{X} = 4.10, SD = 0.746) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ			
1. กระบวนการเช็คอินมีความสะดวก รวดเร็ว	4.13	0.798	มาก
2. ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ และให้บริการลูกค้า	4.10	0.706	มาก
3. มีการให้บริการตรงเวลาที่กำหนดในตารางบิน	4.07	0.733	มาก
ภาพรวม	4.10	0.746	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง มีความพึงพอใจด้านความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.746$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถามเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ (1) กระบวนการเช็คอินมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.798$) (2) ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ และให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.706$) (3) การให้บริการที่ตรงเวลาที่กำหนดในตารางบิน ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.733$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.36	0.610	มาก
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้การบริการอย่าง คล่องแคล่วว่องไว กระตือรือร้น และเต็มใจในการบริการ	4.35	0.648	มาก
3. พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นของไทยไลอ้อนแอร์ มีมารยาทและบุคลิกภาพดี	4.31	0.623	มาก
4. รูปลักษณ์และสีสันทันของตัวเครื่องบินมีความทันสมัย	4.19	0.719	มาก
ภาพรวม	4.30	0.650	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง มีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.650$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.610$) 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้การบริการอย่างคล่องแคล่วว่องไว กระตือรือร้น และเต็มใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.648$) 3) พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นของไทยไลอ้อนแอร์มีมารยาทและบุคลิกภาพดี ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.623$) 4) รูปลักษณ์และสีสันทันของตัวเครื่องบินมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.719$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการดูแลเอาใจใส่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.39	0.624	มาก
2. พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นให้การบริการอย่างเป็นมืออาชีพ	4.31	0.595	มาก
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติต่อผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.31	0.629	มาก
4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริการอย่างอบอุ่น เป็นกันเอง และเข้าถึงได้ง่าย	4.26	0.682	มาก
ภาพรวม	4.32	0.633	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.633$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ 1) พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.624$) 2) พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นให้การบริการอย่างเป็นมืออาชีพ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติต่อผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.595$, 0.629) 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริการอย่างอบอุ่น เป็นกันเอง และเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.682$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลของพนักงาน	4.18	0.678	มาก
2. พนักงานให้ความสนใจต่อผู้โดยสาร	4.18	0.705	มาก
3. พนักงานมีเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการของผู้โดยสาร	4.01	0.833	มาก
ภาพรวม	4.12	0.739	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.739$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ 1) การให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลของพนักงาน และให้ความสนใจต่อผู้โดยสาร ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.678$, 0.705) 2) พนักงานมีเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการของผู้โดยสาร ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.833$)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบ Independent Sample t – test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Fisher’s Least – Significant Difference (LSD)

3.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน

3.1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	เพศ				t	Sig
	ชาย (n=73)		หญิง (n= 127)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ	4.05	0.66	4.13	0.62	-.892	.374
2. ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ	4.32	0.55	4.30	0.54	.290	.772
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.36	0.52	4.29	0.56	.915	.361
4. ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ	4.13	0.69	4.12	0.65	.100	.921
รวม	4.21	0.55	4.21	0.53	.075	.940

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .940, .374, .772, .361, .921 ตามลำดับ)

3.1.2 สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	สถานภาพสมรส				t	Sig
	โสด (n= 109)		สมรส/ หย่าร้าง/หม้าย (n= 91)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ	3.98	0.65	4.23	0.59	-2.827	.005*
2. ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ	4.25	0.54	4.36	0.55	-1.404	.162
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.28	0.55	4.37	0.55	-1.160	.247
4. ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ	4.00	0.64	4.26	0.67	-2.811	.005*
ภาพรวม	4.13	0.52	4.31	0.53	-2.371	.019*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง สถานภาพโสด สมรส/หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .019)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสถานภาพสมรส/หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig = .005, .005 ตามลำดับ)

ส่วนด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และผู้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .162, .247 ตามลำดับ)

3.1.3 อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความถูกต้อง และความรวดเร็ว ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.084	2	.542	1.358	.260
	ภายในกลุ่ม	78.649	197	.399		
	รวม	79.733	199			
2. ด้านรูปลักษณ์ องค์กรและ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.489	2	.244	.827	.439
	ภายในกลุ่ม	58.246	197	.296		
	รวม	58.735	199			
3. ด้านการดูแล เอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	.482	2	.241	.801	.450
	ภายในกลุ่ม	59.203	197	.301		
	รวม	59.685	199			
4. ด้านการตอบสนอง ของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.972	2	1.486	3.450	.034*
	ภายในกลุ่ม	84.845	197	.431		
	รวม	87.817	199			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.891	2	.445	1.581	.208
	ภายในกลุ่ม	55.487	197	.282		
	รวม	56.378	199			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันคือ ไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี และตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig= .208)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .260,.439,.450 ตามลำดับ) ส่วนด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .034)

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป
		4.01	4.11	4.29
ไม่เกิน 30 ปี	4.01	-	-0.09 (.445)	-0.28 (.009)*
31-40 ปี	4.11		-	-0.18 (.167)
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	4.29			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มผู้บริโภครที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .009)

3.1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
		1. ด้านความถูกต้อง และความรวดเร็ว ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.229 75.504 79.733	2 197 199	2.115 .383
2. ด้านรูปลักษณ์ องค์กรและ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.053 57.682 58.735	2 197 199	.527 .293	1.798	.168

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
3. ด้านการดูแล เอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	.098	2	.049	.161	.851
	ภายในกลุ่ม	59.587	197	.302		
	รวม	59.685	199			
4. ด้านการตอบสนอง ของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.824	2	1.912	4.484	.012*
	ภายในกลุ่ม	83.994	197	.426		
	รวม	87.817	199			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.769	2	.885	3.192	.043*
	ภายในกลุ่ม	54.608	197	.277		
	รวม	56.378	199			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันคือ ระดับมัธยมศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโทและสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig= .043)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .005, .012 ตามลำดับ)

ส่วนด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .168, .851 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทและสูงกว่า
		3.97	4.19	4.33
มัธยมศึกษา	3.97	-	-0.22 (.106)	-0.36 (.016)*
ปริญญาตรี	4.19		-	-0.14 (.112)
ปริญญาโทและสูงกว่า	4.33			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .016)

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทและสูงกว่า
		3.71	4.08	4.27
มัธยมศึกษา	3.71	-	-0.37 (.021)*	-0.56 (.001)*
ปริญญาตรี	4.08		-	-0.19 (.060)
ปริญญาโทและสูงกว่า	4.27			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโทและสูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .021, .001 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทและสูงกว่า
		3.76	4.10	4.29
มัธยมศึกษา	3.76	-	-0.33 (.051)	-0.53 (.004)*
ปริญญาตรี	4.10		-	-0.19 (.066)
ปริญญาโทและสูงกว่า	4.29			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .004)

3.1.5 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความถูกต้อง และความรวดเร็ว ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.047	3	2.016	5.362	.001*
	ภายในกลุ่ม	73.685	196	.376		
	รวม	79.733	199			
2. ด้านรูปลักษณ์ องค์กรและ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.713	3	.571	1.963	.121
	ภายในกลุ่ม	57.022	196	.291		
	รวม	58.735	199			
3. ด้านการดูแล เอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.164	3	.388	1.299	.276
	ภายในกลุ่ม	58.521	196	.299		
	รวม	59.685	199			
4. ด้านการตอบสนอง ของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.652	3	1.884	4.494	.004*
	ภายในกลุ่ม	82.165	196	.419		
	รวม	87.817	199			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.931	3	.977	3.583	.015*
	ภายในกลุ่ม	53.447	196	.273		
	รวม	56.378	199			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันคือ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .015)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .001, .004 ตามลำดับ)

ส่วนด้านรูปลักษณะองค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .121, .276 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ เกษียณอายุ/ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/อื่นๆ
		4.01	4.12	4.32	4.29
นักเรียน/นักศึกษา	4.01	-	-0.12 (.306)	-0.31 (.004)*	-0.28 (.038)*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.12		-	-0.19 (.033)*	-0.16 (.182)
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.32			-	0.03 (.800)
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ	4.29				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้สายการบินต้นทุนต่ำ ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .004, .008) และกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .033)

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ เกษียณอายุ/ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/อื่นๆ
นักเรียน/นักศึกษา	3.78	-	-0.23 (.092)	-0.46 (.000)*	-0.46 (.005)*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.01		-	-0.23 (.029)*	-0.23 (.114)
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.24			-	0.01 (.973)
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ	4.23				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .000, .005) และกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .029)

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ เกษียณอายุ/ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/อื่นๆ
	\bar{X}	3.79	4.07	4.26	4.21
นักเรียน/นักศึกษา	3.79	-	-0.28 (.052)	-0.47 (.000)*	-0.42 (.013)*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.07		-	-0.19 (.088)	-0.14 (.348)
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.26			-	0.05 (.733)
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ	4.21				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .000, .013 ตามลำดับ)

3.1.5 รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตาม รายได้

ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความถูกต้อง และความรวดเร็ว ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.785	3	1.595	4.171	.007*
	ภายในกลุ่ม	74.948	196	.382		
	รวม	79.733	199			
2. ด้านรูปลักษณ์ องค์กรและ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.482	3	.494	1.691	.170
	ภายในกลุ่ม	57.253	196	.292		
	รวม	58.735	199			
3. ด้านการดูแล เอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.706	3	.569	1.922	.127
	ภายในกลุ่ม	57.979	196	.296		
	รวม	59.685	199			
4. ด้านการตอบสนอง ของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.245	3	2.415	5.875	.001*
	ภายในกลุ่ม	80.572	196	.411		
	รวม	87.817	199			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.973	3	.991	3.638	.014*
	ภายในกลุ่ม	53.404	196	.272		
	รวม	56.378	199			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันคือ ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001-25,000 บาท 25,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = .014$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .007, .001 ตามลำดับ)

ส่วนด้านรูปลักษณะองค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .170, .127 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	ไม่เกิน	15,001-	25,001-	35,001 บาท
		15,000 บาท	25,000 บาท	35,000 บาท	ขึ้นไป
		4.07	4.18	4.19	4.41
ไม่เกิน 15,000 บาท	4.07	-	-0.11 (.276)	-0.12 (.307)	-0.34 (.002)*
15,001-25,000 บาท	4.18		-	-0.01 (.946)	-0.24 (.019)*
25,001-35,000 บาท	4.19			-	-0.23 (.045)*
35,001 บาทขึ้นไป	4.41				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มผู้บริภกรรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001-25,000 บาท 25,001-35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .002, .019, .045 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{x}	ไม่เกิน	15,001-	25,001-	35,001 บาท
		15,000 บาท	25,000 บาท	35,000 บาท	ขึ้นไป
	\bar{x}	3.85	4.12	4.12	4.30
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.85	-	-0.27 (.024)*	-0.27 (.048)*	-0.44 (.001)*
15,001-25,000 บาท	4.12		-	0.00 (.990)	-0.18 (.136)
25,001-35,000 บาท	4.12			-	-0.18 (.185)
35,001 บาทขึ้นไป	4.30				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป 25,001-35,000 บาท 15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .001, .048, .024 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{x}	ไม่เกิน	15,001-	25,001-	35,001 บาท
		15,000 บาท	25,000 บาท	35,000 บาท	ขึ้นไป
	\bar{x}	3.91	4.05	4.12	4.44
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.91	-	-0.14 (.248)	-0.21 (.130)	-0.53 (.000)*
15,001-25,000 บาท	4.05		-	-0.07 (.594)	-0.39 (.002)*
25,001-35,000 บาท	4.12			-	-0.32 (.002)*
35,001 บาทขึ้นไป	4.44				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 35,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ 25,001-35,000 บาท 15,001-25,000 บาท ไม่เกิน 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .002, .002, .000 ตามลำดับ)



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง” สามารถสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

1.2 สมมติฐานการศึกษา

ผู้ให้บริการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมืองแตกต่างกัน

1.3 วิธีดำเนินการศึกษา

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารแต่ละเที่ยวบินมีจำนวนมากและเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Simple Random Sampling) จากจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 200 คน

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ชนิดตรวจสอบรายการ (Check-list)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ - ดอนเมือง มีลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการจัดการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

1.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลแบบสอบถามครบแล้ว จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความคิดเห็น และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน โดยการทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างจำนวนสองกลุ่มด้วยสถิติ Independent Sample t-test และการทดสอบความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในการทดสอบความแตกต่าง และในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ต้องทำการทดสอบความต่างรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD)

1.4 ผลการศึกษา

จากการศึกษาและวิเคราะห์ผล สามารถนำเสนอผลสรุปโดยภาพรวม และสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

1.4.1 ส่วนที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 200 คน จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 63.5) มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 85 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.5) มีสถานภาพโสด (คิดเป็นร้อยละ 54.5) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 64.0) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (คิดเป็นร้อยละ 42.5) มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท/เดือน (คิดเป็นร้อยละ 24.0) สำหรับเหตุผลการเลือกใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเหตุผลที่เลือกใช้บริการคือ ค่าโดยสารถูก จำนวน 167 คน (คิดเป็นร้อยละ 83.5) ช่วงเวลาที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการในช่วงเวลา 12:01-18:00 น. (คิดเป็นร้อยละ 51.5) ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการต่อปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ย 3-4 ครั้งต่อปี (คิดเป็นร้อยละ 40.5)

1.4.2 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.692$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.633$) ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.650$) ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.739$) และด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.746$) ตามลำดับ

ด้านความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถามเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ 1) กระบวนการเช็คอินมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.798$) 2) ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ และให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.706$) 3) การให้บริการที่ตรงเวลาที่กำหนดในตารางบิน ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.733$)

ด้านรูปลักษณะองค์กรและผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถามเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.610$) 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้การบริการอย่างคล่องแคล่วว่องไว กระตือรือร้น และเต็มใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.648$) 3) พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นของไทยไลอ้อนแอร์มีมารยาทและบุคลิกภาพดี ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.623$) 4) รูปลักษณะและสีสันทันของตัวเครื่องบินมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.719$)

ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถามเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ 1) พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.624$) 2) พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นให้การบริการอย่างเป็นมืออาชีพ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติต่อผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.595$, 0.629) 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริการอย่างอบอุ่น เป็นกันเอง และเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.682$)

ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถามเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ 1) การให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลของพนักงาน และให้ความสนใจต่อผู้โดยสาร ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.678$, 0.705) 2) พนักงานมีเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการของผู้โดยสาร ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.833$)

1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนที่มีระดับสภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสถานภาพสมรส/หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig = .005, .005 ตามลำดับ) ส่วนด้านรูปลักษณะองค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และผู้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .162, .247 ตามลำดับ)

ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ไม่แตกต่างกันสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันคือ ไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี และตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านรูปลักษณะองค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ ไม่เกิน 30 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันคือ ระดับมัธยมศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโทและสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนด้านรูปลักษณะองค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .168, .851 ตามลำดับ) โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .016) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโทและสูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนที่มีอาชีพต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันคือ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .015) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนด้านรูปลักษณะองค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่าง โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .004, .008) และ

กลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา และกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันคือ ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001-25,000 บาท 25,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001-25,000 บาท 25,001-35,000 บาท เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็ว พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป 25,001-35,000 บาท 15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ 25,001-35,000 บาท 15,001-25,000 บาท ไม่เกิน 15,000 บาท

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ผู้ศึกษาขออภิปรายผลการศึกษาดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพีระยุทธ คุ่มศักดิ์ (2555) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 1) ด้านการเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองของผู้บริโภค 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ จากการศึกษาผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า สิ่งที่สร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง คือ สายการบินมีความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านรูปลักษณะองค์และผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความคิดเห็นของผู้ศึกษาอาจกล่าวได้ว่า จำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ทางสายการบินมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเหมาะสม และการแต่งกายของพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย ผู้ใช้บริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ความคิดเห็นของผู้ศึกษาอาจกล่าวได้ว่า พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา และสามารถให้บริการได้ในเวลาที่กำหนด ผู้ใช้บริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความคิดเห็นของผู้ศึกษาอาจกล่าวได้ว่า พนักงานมีความสามารถและมีการให้ความช่วยเหลือผู้บริการอย่างเต็มที่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้บริการด้วยขั้นตอนที่รวดเร็วตรงตามความต้องการ ผู้ใช้บริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ความคิดเห็นของผู้ศึกษาอาจกล่าวได้ว่า พนักงานมีกิริยาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้คำแนะนำและให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน ผู้ใช้บริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ความคิดเห็นของผู้ศึกษาอาจกล่าวได้ว่า พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ในเวลาที่ผู้บริการมารับบริการเป็นอย่างดี ผู้ใช้บริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

2.2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

1) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนีพร พุกภักดี (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้ศึกษาอาจกล่าวได้ว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้ศึกษาอาจกล่าวได้ว่า ทุกช่วงอายุของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเท่ากัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิมล ปับกระโทก (2558) เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยที่มีต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษาสายการบินนกแอร์ แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้ศึกษาอาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสถานภาพ สมรส/หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการสถานภาพโสด จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวมแตกต่างกัน

4) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิมล ปับกระโทก (2558) เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยที่มีต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญความพึงพอใจของส่วนประสมทางการตลาดของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้ศึกษาอาจกล่าวได้ว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และสูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เพราะว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะให้ความสำคัญกับเวลา ความสะดวกรวดเร็ว เพื่อให้คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวมแตกต่างกัน

5) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของพิระยุทธ คุ่มศักดิ์ (2555) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้ศึกษาอาจกล่าวได้ว่า อาชีพของผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ให้บริการมีความหลากหลายในด้านอาชีพ และอาจมีความต้องการพื้นฐานที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยภาพรวมแตกต่างกัน

6) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของมณีนรัตน์ รัตนพันธ์ (2559) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้ศึกษาอาจกล่าวได้ว่า ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ จากกลุ่มผู้ให้บริการที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001-25,000 บาท 25,001-35,000 บาท และด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป 25,001-35,000 บาท

15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท เห็นได้ว่า กลุ่มรายได้สูงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้อื่น เพราะว่ากลุ่มรายได้สูงอาจมีกำลังซื้อบริการเสริมต่างๆ ของทางสายการบินและได้รับการบริการที่เป็นไปตามต้องการ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยโล่ออนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคั้งนี้

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยโล่ออนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ผู้ศึกษานำข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแต่ละด้านมาเป็นประเด็นในการสรุปเป็นข้อเสนอแนะ และนำผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยโล่ออนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง มาพิจารณาเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการบริการให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้

3.1.1 ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เรื่องการให้บริการตรงเวลาที่กำหนดในตารางบิน หากเที่ยวบินเกิดความล่าช้า หรือมีการยกเลิกเที่ยวบิน ทางสายการบิน ควรมึวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นอย่างอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบน้อยที่สุด และได้รับการบริการเยียวยาในเหตุการณ์ดังกล่าว

3.1.2 ด้านรูปปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เรื่องพนักงานบริการโดยสารภาคพื้นของไทยโล่ออนแอร์มีมารยาทและบุคลิกภาพดี จากเดิมบริษัทได้ให้ความสำคัญกับมารยาท อ่อนน้อม และบุคลิกภาพดีของพนักงานอยู่แล้วนั้น องค์กรก็ไม่ควรละเลย และต้องสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้ใช้บริการ ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากเป็นธุรกิจการให้บริการ ประกอบกับปัจจุบันนี้สถานการณ์การแข่งขันธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำค่อนข้างมีการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง

3.1.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเรื่อง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริการอย่างอบอุ่น เป็นกันเอง และเข้าถึงได้ง่าย ความพร้อมในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเจอผู้ใช้บริการหลากหลาย พนักงานทุกคนควรมีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และเป็น การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการตลอดการเดินทางในเที่ยวบินนั้นๆ นอกจากนี้ยังสามารถ สร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการในอนาคตได้

3.1.4 ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเรื่อง พนักงานมีเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการของผู้โดยสาร ถ้าหากเที่ยวบินมีเพิ่มขึ้นหรือเที่ยวบินมี ระยะเวลาเครื่องออกใกล้เคียงกัน ทางสายการบินควรมีการปรับแผนการดำเนินงาน อาทิเช่น ปรับ ระยะเวลาเข้างานสำหรับพนักงานบางคน ในแต่ละจุดที่ทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนพนักงานให้ เพียงพอต่อการเข้ารับบริการในช่วงเวลาที่เที่ยวบินหนาแน่น หรือหากผู้โดยสารประสบปัญหาต่างๆ พนักงานสามารถเข้าไปช่วยเหลือและแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถนำมาเป็นประเด็นในการสรุปเป็นข้อเสนอแนะ คือ ด้านอาชีพและรายได้ 1) ควรมีการจัดโปรโมชั่นส่วนลดสำหรับค่าโดยสารในแต่ละเที่ยวบิน หรือ มีการสะสมไมล์ในการเดินทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอาชีพได้มีโอกาสในการเข้ามาใช้บริการกับ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และ 2) ทำการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีข้อจำกัด เรื่องรายได้ เป็นอีกทางเลือกให้ผู้ใช้บริการกลุ่มนั้นหันมาใช้บริการในเวลาที่ยังคงแนะนำโปรโมชั่น นั้น และองค์กรสามารถรับประโยชน์ในการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการในช่วงที่เสนอราคาขายถูกลงได้

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

สำหรับการศึกษาที่น่าสนใจครั้งต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาเรื่องแนวโน้มของผู้เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสาย การบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ว่าในอนาคตจะมาใช้บริการต่อไปหรือไม่ เพราะ เหตุใด เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมและเป็นที่ยังพอใจแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อไม่ให้ ผู้ที่เคยใช้บริการหันเหไปใช้บริการกับสายการบินต้นทุนต่ำอื่นๆ

3.2.1 เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสาย การบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง ควรเพิ่มเติมการวิจัย เชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ ทราบข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง และสามารถนำมาพัฒนา ปรับปรุงการบริการหรือผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการ และงานลงทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (การศึกษาค้นคว้า แบบอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.*
- กัณฑ์เอนก ลีแดง. (2554). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ สาขาหนองมน. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). *การบริการลูกค้า = Customer service. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พลับลิชซิ่ง.*
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. (งานนิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*
- ธีรพล กาญจนธัญรัตน์. (2554). *กลยุทธ์การคงอยู่ของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภัทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน. (2557). *จิตวิทยาและคุณภาพบริการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: เฟิร์นข้าหลวง พริ้นติ้งแอนด์พลับลิชซิ่ง.*
- ผุสดี แสงหล่อ. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอู่ถ้ำแก้ว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทราเขต 2. (งานนิพนธ์ปริญญา การศึกษาปริญญาบริหารการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*
- พีระยุทธ คุ่มศักดิ์. (2555). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำภายในประเทศ. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.*
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีนเท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี. (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*

- มณีรัตน์ รัตนพันธ์. (2559). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย*. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.
- รักชนก บึงมูม. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนชลราษฎรบำรุง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18*. (งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- รัฐนันท์ พุกภักดี. (2558). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย*. สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2560 จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/1104>.
- เลิศพร ภาระสกุล. (2555). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิต อุ๋อัน. (2548). *การจัดการเชิงกลยุทธ์: ขั้นตอนและวิธีการวิเคราะห์กรณีศึกษาเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กเพรส.
- วัชร มารุพีพันธ์. (2552). *ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- วรรณวิมล ปับกระโทก. (2558). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยที่มีต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์*. สืบค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2560 จาก <http://econ.eco.ku.ac.th/2016/is/IS%205722>.
- สถาพร สองแสง. (2554). *ความพึงพอใจต่อการจัดการการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดกระเฉง สังกัดสำนักงานเขตการศึกษาประถมศึกษาระยองเขต 1*. (งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สมุทร ขำนาญ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์*. *วารสารการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา*, 8(1), 268-294.
- สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2553). *ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

เสาวภาคย์ ปฐมพฤษ์วงษ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. (งานนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Air Transportation Research Society. (2009). *Passenger Satisfaction of Low-Cost Carrier Terminal, Kuala Lumpur International Airport*. Japan.

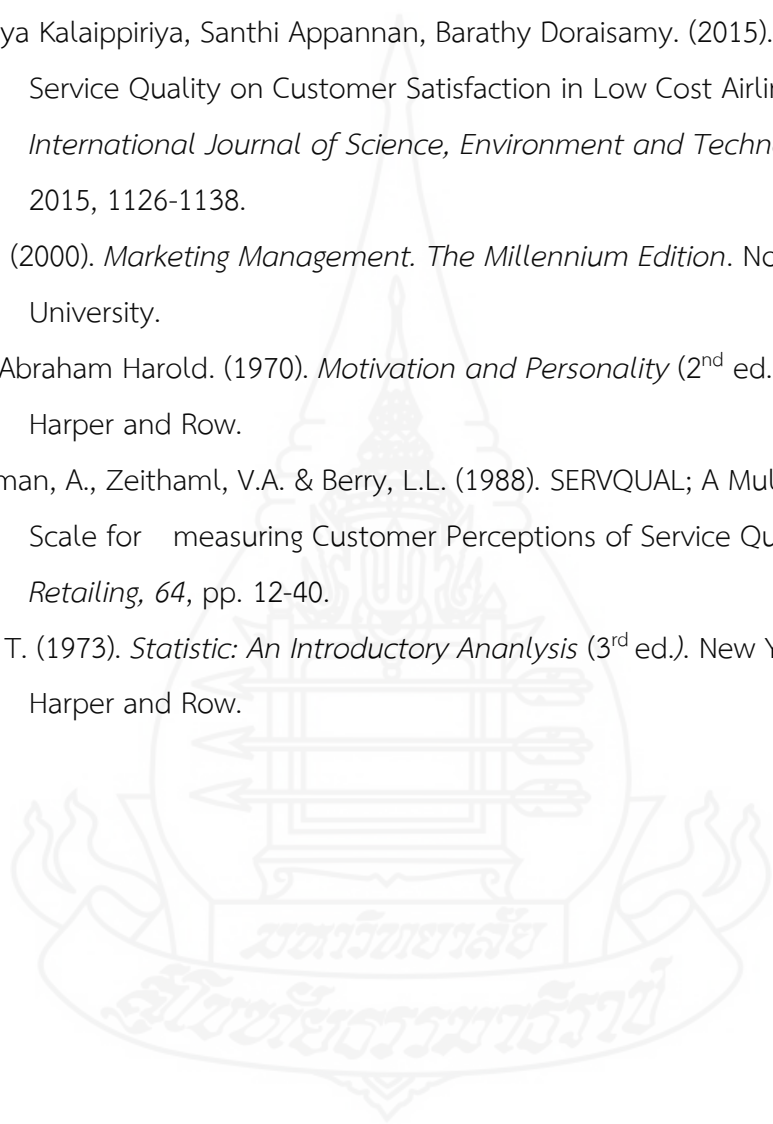
Kalaippiriya Kalaippiriya, Santhi Appannan, Barathy Doraisamy. (2015). A study on Service Quality on Customer Satisfaction in Low Cost Airline Industries. *International Journal of Science, Environment and Technology*, Vol. 4, 2015, 1126-1138.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management. The Millennium Edition*. Northwestern University.

Maslow, Abraham Harold. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL; A Multiple – Item Scale for measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-40.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Ananlysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

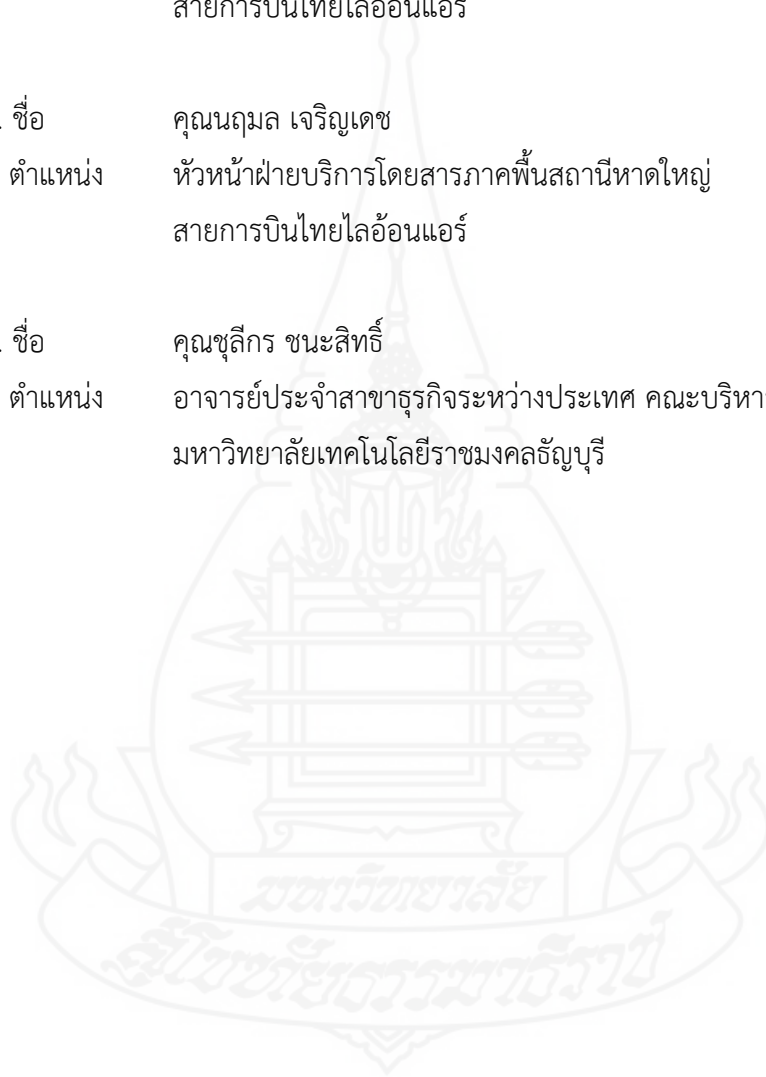
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. ชื่อ คุณสิตล พวงสุวรรณ
ตำแหน่ง ผู้จัดการสถานีหาดใหญ่
 สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

2. ชื่อ คุณนฤมล เจริญเดช
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการโดยสารภาคพื้นสถานีหาดใหญ่
 สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

3. ชื่อ คุณชุลีกร ชนะสิทธิ์
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี





ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ค่าความสอดคล้องข้อคำถามกับตัวแปรที่ศึกษาตามกรอบแนวคิดการศึกษาของ
แบบสอบถาม (Index of Objective Congruence: IOC)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1.	เพศ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2.	อายุ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.	สถานภาพการสมรส	1	1	1	1	สอดคล้อง
4.	ระดับการศึกษาสูงสุด	1	1	1	1	สอดคล้อง
5.	อาชีพ	1	1	1	1	สอดคล้อง
6.	รายได้	1	1	1	1	สอดคล้อง
7.	เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
8.	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
9.	ความถี่ต่อปีโดยเฉลี่ยในการใช้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทย
ไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

รายละเอียดข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปความ สอดคล้อง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1. ด้านความถูกต้องและความสะดวกในการให้บริการ					
1.1 มีการให้บริการตรงเวลาที่กำหนดในตารางบิน	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.2 กระบวนการเช็คอินมีความสะดวก รวดเร็ว	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.3 ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ และ ให้บริการลูกค้า	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
2. ด้านรูปลักษณะองค์กรและผู้ให้บริการ					
2.1 รูปลักษณะและสีสັນของตัวเครื่องบิน มีความทันสมัย	1	1	1	1	สอดคล้อง
2.2 พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นของไทย ไลอ้อนแอร์มีมารยาทและบุคลิกภาพ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้การบริการ อย่างคล่องแคล่วว่องไว กระตือรือร้น และ เต็มใจในการบริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2.4 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่					
3.1 พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นให้การบริการ อย่างเป็นมืออาชีพ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.2 พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นมีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติต่อ ผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริการ อย่างอบอุ่น เป็นกันเอง และเข้าถึงได้ง่าย	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
4. ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ					
4.1 การให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลของพนักงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
4.2 พนักงานมีเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ ของผู้โดยสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
4.3 พนักงานให้ความสนใจต่อผู้โดยสาร	0	1	1	0.67	สอดคล้อง

ส่วนที่ 3 ลักษณะข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์
เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

รายละเอียดข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปความ สอดคล้อง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านการพัฒนาการบริการสายการบิน ต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง	1	1	1	1	สอดคล้อง

ค่า IOC = 0.96





ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารทางอากาศยานภายในประเทศ
ด้วยสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของ
สายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นที่มีประโยชน์เพื่อการพัฒนาการบริการสายการบินต้นทุนต่ำของ
สายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อการศึกษา
ถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารทางอากาศยานภายในประเทศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ
ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดกรอกข้อมูลในช่องว่างและกาเครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นคำตอบ
ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 20-30 ปี () 31-40 ปี
() 41-50 ปี () 51-60 ปี () 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- () โสด () สมรส
() หย่าร้าง/หม้าย () อื่นๆ

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () ปริญญาเอก () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

- () นักเรียน/นักศึกษา () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงานบริษัทเอกชน () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ () อื่นๆ (โปรดระบุ):.....

6. รายได้

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท () 15,001-20,000 บาท
() 20,001-25,000 บาท () 25,001-30,000 บาท
() 30,001-35,000 บาท () 35,001 บาทขึ้นไป

7. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ค่าโดยสารราคาถูก () หาซื้อตัวได้ง่ายและสะดวก
() เทียบวินตรงต่อเวลา () การบริการที่ดี
() มีตารางเวลาเดินทางให้เลือกมากมาย () โปรโมชัน/แพ็คเกจ
() ครอบครัว/เพื่อนแนะนำ () ความปลอดภัย
() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

- () 06.00-12.00 น. () 12.01-18.00 น. () 18.01-00.00 น.

9. ความถี่ต่อปีโดยเฉลี่ยในการใช้บริการ

- () 1 - 2 ครั้ง () 3 - 4 ครั้ง () มากกว่า 5 ครั้ง ระบุ..... ครั้ง

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์
เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง

ให้ท่านแสดงความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เส้นทางหาดใหญ่ – ดอนเมือง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับช่องคะแนนระดับความพึงพอใจที่กำหนดให้ โดยตัวเลขมีความหมายดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	คะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.1 มีการให้บริการตรงเวลาที่กำหนดในตารางบิน					
1.2 กระบวนการเช็คอินมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ และให้บริการลูกค้า					
2. ด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการ					
2.1 รูปลักษณ์และสีสันทันของตัวเครื่องบินมีความทันสมัย					
2.2 พนักงานบริการโดยสารถักพื้นของไทยไลอ้อนแอร์ มีมารยาทและบุคลิกภาพ					
2.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้การบริการอย่างคล่องแคล่ว ว่องไว กระตือรือร้น และเต็มใจในการบริการ					
2.4 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอริษา ชนะสิทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	12 พฤศจิกายน 2531
สถานที่เกิด	อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (วิเทศธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต พ.ศ. 2553
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไทยไลอ้อนแอร์ เมนทารี จำกัด สถานีหาดใหญ่
ตำแหน่ง	พนักงานอาวุโสบริการโดยสารภาคพื้นดิน

