

ทาคาโยชิ อุเอซึจิ: ความยั่งยืนต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง (SUSTAINABLE SERVICE QUALITY OF THE LOW COST AIRLINES AT DONMUENG INTERNATIONAL AIRPORT)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว, 105 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการ เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ และส่วนประสมทางการตลาด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคคลที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบค่าทีรายคู่ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ลักษณะทางกายภาพ ความใส่ใจ และการตอบสนองลูกค้า แสดงว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง อีกทั้ง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาโดยเฉพาะเรื่องคุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาด

สาขาวิชาการจัดการการบิน
ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนักศึกษา _____
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

TAKAYOSHI UETSUJI : SUSTAINABLE SERVICE QUALITY OF THE LOW COST AIRLINES AT DONMUENG INTERNATIONAL AIRPORT

THESIS ADVISOR: WARAPORN TEMKAEW, Ph.D., 105 PP

This research examines the customer behaviors in using service of the low-cost airlines, the difference between expectation and perception of services quality, and the influences among expectation and perception of services quality and marketing mix. The researcher distributed a total of 400 questionnaires to the customers of low-cost airlines at Donmueng international airport. Statistics on data analysis were comprised of descriptive statistics in percentage, mean, S.D., and inferential statistics were t-test, one-way ANOVA, two paired t-test, and multiple regression analysis.

The results showed that the low-cost airlines customers who rated the questionnaires were female, aged between 31-40 years old, and they are now working as staff for private companies. They completed their bachelor's degree in different fields of studies. An average monthly salary is between 15,000-30,000 baht. Then, there were significantly statistical difference of the expectation and the perception of the customers toward the 5 indicators of services quality including reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness. This indicated that the low-cost airlines provide high level of service quality. Likewise, the expectation and the perception that influenced on the customer behaviors in using service of the low-cost airlines. Moreover, there was marketing mix that influenced on the customer behaviors in using services of the low-cost airlines.

In addition, this research also the suggestion for airline carriers to improving and developing, especially in terms of service quality and marketing mix.

Aviation Management

Academic Year 2019

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

Co-Advisor Signature's _____