

จรรยา วุฒิพงษ์พัฒน์ : ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน  
 ราคาประหยัดของไทย (THE PASSENGERS' CONFIDENCE FOR CHOOSING THAI BUDGET  
 AIRLINES)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ. ดร.อารีรัตน์ เส้นสด, 128 หน้า

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบายในการ  
 บริหารของสายการบินราคาประหยัดของผู้โดยสาร (2) ศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเลือก  
 ใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย (3) ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการ  
 เลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย และ (4) นำเสนอแนวทางในการพัฒนาธุรกิจ  
 สายการบินพาณิชย์ของไทย การวิจัยครั้งนี้มีรูปแบบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การวิจัย  
 เชิงปริมาณ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ มีเครื่องมือที่ใช้  
 ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์

ผลการศึกษาจากข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหาร  
 ของสายการบินราคาประหยัดโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน  
 ความปลอดภัยมีระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านภาพลักษณ์ และด้านราคา ตามลำดับ  
 นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย  
 โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่อง  
 เมื่อท่านต้องการเดินทางโดยสารเครื่องบิน ท่านให้ความสำคัญกับสายการบินราคาประหยัดเป็น  
 อันดับแรก

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า สายการบินราคาประหยัดควรมีการปรับเวลาการเดินทาง  
 ให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารมากขึ้น พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ขยายตลาด  
 สายการบิน เปิดเส้นทางการบินใหม่ ๆ เพิ่มความถี่ในเส้นทางการบินเดิม และนำเสนอการ  
 บริการที่มีคุณภาพต่อผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ให้ผู้โดยสารมีความสะดวกสบาย  
 และปลอดภัยทุกการเดินทาง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารเลือกใช้บริการสายการบิน  
 ราคาประหยัดเป็นอันดับแรก

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

JIRUNYA WUTTHIPHONGPHIPHAT : THE PASSENGERS' CONFIDENCE FOR CHOOSING THAI BUDGET AIRLINES

ADVISOR : AREERAT SENSOD, Ph.D., 128 PP

The purposes of this research were (1) to study the level of importance policies factor in management of budget airlines of passengers, (2) to study behavior of passengers in choosing Thai budget airlines (3) to study the level of confidence of passengers in choosing services provided by Thai budget airlines, and (4) to illustrate the best practices for Thai commercial airline business. A mixed method research was used for data analysis including quantitative research, conducting questionnaires, and quanlitative research, directing interviews.

The results, consisting of 400 samples, indicated that policies were the most influential factor in management of budget airlines. When take into account, it was found that the most important aspect is safety, followed by image and price respectively. In addition, the confidence of passengers in choosing budget airline services was at a high level. When each aspect was considered, flying at economy class was top priority in consideration.

In-depth interviews revealed that budget airlines should adjust their travel times to suit the needs of passengers, provide training for staffs, improve staffs to be more efficient, expand the airline industry market, open new routes, increase frequencies on existing routes, offer quality services to all passengers equally, and ensure comfort and safety of all flights to convince passengers to initially choose services from budget airlines.

School of Aviation Management

Academic Year 2016

Student's Signature\_\_\_\_\_

Advisor's Signature\_\_\_\_\_

Co-Advisor's Signature\_\_\_\_\_