

จิตติวรดา ไชยลี: แนวทางส่งเสริมการให้บริการสายการบินตามความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลาตามแนวคิดเส้นทางผู้บริโภครจากท่าอากาศยานหาดใหญ่สู่เมืองรอง (GUIDELINES TO ENHANCE AIRLINE SERVICES BASE ON SONGKHLA PROVINCE RESIDENT NEEDS ALONG THE CUSTOMER JOURNEY FROM HAT YAI INTERNATIONAL AIRPORT TO SECONDARY CITIES)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม, 97 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลาในการใช้บริการสายการบินจากท่าอากาศยานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาสู่เมืองรองในภาคใต้ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลาในการใช้บริการสายการบินจากท่าอากาศยานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาสู่เมืองรองในภาคใต้ และ 3) เสนอแนวทางส่งเสริมการให้บริการสายการบินตามความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลาจากท่าอากาศยานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาสู่เมืองรองในภาคใต้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีความถี่ในการเดินทางกับสายการบินอยู่ที่ 1-2 ครั้งต่อปี นอกจากนี้ การศึกษาพบว่าผู้โดยสารเห็นด้วยทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้โดยสารเห็นด้วยว่า ด้านการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุน ด้านความชื่นชอบผลิตภัณฑ์ ด้านการสอบถามและตอบ และด้านการรู้จักผลิตภัณฑ์ตามลำดับ 2) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลา พบว่าทุกตัวแปรของกลยุทธ์การตลาด 5A มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจใช้บริการสายการบิน โดยด้านการตัดสินใจ และ ด้านความชื่นชอบผลิตภัณฑ์ที่มีผลมากที่สุด 3) แนวทางในการส่งเสริมการให้บริการสายการบินโดยเน้นที่การปรับปรุงกลยุทธ์ด้านความชื่นชอบผลิตภัณฑ์และการตัดสินใจโดยการตั้งราคาให้เหมาะสม การเพิ่มเส้นทางและจำนวนเที่ยวบิน และการพัฒนาช่องทาง การจำหน่ายตั๋วเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2567

ลายมือชื่อนักศึกษา จิตติวรดา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

THITIWORADA CHAILEE: GUIDELINES TO ENHANCE AIRLINE SERVICES BASE
ON SONGKHLA PROVINCE RESIDENT NEEDS ALONG THE CUSTOMER JOURNEY
FROM HAT YAI INTERNATIONAL AIRPORT TO SECONDARY CITIES

THESIS ADVISOR: KONGSAK CHOMCHUM, Ph.D., 97 PP

The purpose of this research were to 1) study the level of demand of Songkhla province resident for using airline services from Hat Yai International Airport, Songkhla province to secondary cities in the south. 2) study the factors affecting the demand of Songkhla province resident for using airline services from Hat Yai International Airport, Songkhla province to secondary cities in the south. And 3) propose guidelines to enhance airline services according to the demand of Songkhla province resident from Hat Yai International Airport, Songkhla province to secondary cities in the south. This research is a quantitative research. The sample were 400 people and the statistics using for analysis are percentage, mean, standard deviation and multiple linear regression analysis.

The results of the research found that 1) most of the respondents were female, aged 51-60 years, and graduated in bachelor's degree. The frequency of traveling with airlines was 1-2 times per year. In addition, the study found that passengers agreed with all 5A customer journey. When considering each aspect, it was found that passengers agreed that decision-making (Act), support (Advocate), product liking (Appeal), inquiry and response (Ask), and product knowledge (Aware) respectively. 2) the study of the factors affecting the demand of Songkhla province resident for using airline services found that all variables of the 5A customer journey had a positive relationship with the decision to use airline services, especially in terms of decision (Act) and product liking (Appeal), which had the highest effect. 3) Guidelines to enhance airline services are to focus on improving product preference and decision-making strategies by setting appropriate prices, increasing the number of routes and flights, and developing ticket distribution channels to effectively meet the needs of Songkhla province resident.

School of Aviation Management

Academic Year 2024

Student's Signature ชิตติworada

Advisor's Signature คองสาค

Co-Advisor's Signature กิ่ง