

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่รับการบริการ
ของสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในประเทศ
ท่าอากาศยานเชียงใหม่*
Expectations and Satisfaction of Passengers Receiving from
Premium Low-Cost Airlines Domestic Flight, Chiang Mai Airport

อภิญญา ศักดาศิริรัตน์^{1**}
Aphinya Sakdasirorat^{1**}

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม
เลขที่ 129 หมู่ 6 ถนนพนมพนาภิรักษ์ ตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000

¹Master of Business Administration (Aviation Management)

International Aviation College, Nakhon Phanom University

129 Moo 6, Bann Na Than Bin, Phoe-Tak Sub-district, Muang District, Nakhon Phanom Province 48000

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการภาคพื้นดินและการบริการบนเครื่องบินของสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูง 3 สายการบิน ได้แก่ นกแอร์ ไทยไลอ้อนแอร์ และไทยสมายล์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางภายในที่ใช้และเคยใช้บริการสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารด้วยเครื่องมือในการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance Performance Analysis: IPA)

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.50 และมีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.00 และเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารพบว่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ใน Quadrant II ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการสายการบินมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้โดยสารและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้

* งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนครพนมงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

** ผู้เขียนหลัก

อีเมล: apinya_sak@hotmail.com



คำสำคัญ

ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การบริการของสายการบิน สายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูง

Abstract

The purpose of this article is to study and compare expectations. Passenger Satisfaction with Ground Services and Airplane Services The airline's three high-quality airlines are Nok Air, Thai Lion Air, and Thai Smile. Thai passengers traveling within the country used and used high-quality airlines in Chiang Mai Airport by collecting data from 400 passengers the questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation. To present the result of passenger's expectations and satisfaction compared with the tool as Importance-Performance Analysis (IPA) and the inference hypothesis.

The results showed that most of the samples had the highest level of expectations, with a mean of 4.50 and a high level of satisfaction with the service. The mean score was 4.00 and when comparing the average score between expectation and satisfaction of passengers. The average score is in the second Quadrant, which shows that the carrier is well managed. Based on passenger satisfaction and performance should be maintained.

Keywords

Expectation, Satisfaction, Airline Service, Premium Low-Cost Airlines

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินถือเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญและสร้างรายได้เป็นอันดับต้นของประเทศ โดยเฉพาะรายได้จากภาคธุรกิจการบินโดยตรงที่มาจากสายการบิน สนามบิน และบริการภาคพื้นดิน ซึ่งมีมูลค่ามากถึง 64,000 ล้านบาท รวมถึงรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่อง จำนวน 44,000 ล้านบาท จึงทำให้เกิดการขยายส่วนแบ่งทางการตลาดของสายการบิน โดยเฉพาะในกลุ่มของสายการบินราคาประหยัด คุณภาพสูงที่มีจำนวนเที่ยวบินที่เพิ่มสูงขึ้น ธุรกิจสายการบินส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้จึงเน้นทำการตลาดที่แข่งขันด้านราคา ตัวโดยสารที่มีราคาถูก โปรโมชั่นที่มีให้เลือกหลากหลาย และเส้นทางการบินใหม่ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร (Boeing, 2012) ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นเมืองท่องเที่ยวอันดับต้นของประเทศ ที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติรู้จัก และปรารถนาที่จะมาเยือนสำหรับในปี พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมามีท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีจำนวนผู้ใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศและในประเทศสูงถึง 8,365,851 คน (Airports of Thailand PLC., 2015)

จากพฤติกรรม ความต้องการรับบริการ และการแข่งขันที่รุนแรงในตลาดสายการบินราคาประหยัด คุณภาพสูงดังกล่าว พบว่า ราคาไม่ใช่ปัจจัยสำคัญอันดับต้นในการเลือกใช้บริการของสายการบินโดยเฉพาะ ในธุรกิจสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูง และการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้จะผันแปรไปตาม ความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดของ Millett (1954) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการ เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระดับความรู้สึกของบุคคลต่อผลิตภัณฑ์ที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสนองต่อความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเป็นเหตุผลสำคัญในการวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้โดยสารที่รับบริการของสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ด้วยเครื่องมือในการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance Performance Analysis: IPA) ที่ถูกนำมาใช้เพื่อแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญและประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน ที่ให้บริการ ที่ช่วยให้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารเข้าใจและประเมินผลการบริการของธุรกิจได้ดีขึ้น และสามารถ ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (Wade & Eagles, 2003) ซึ่งเทคนิค IPA นี้ จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลของความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการว่ามีความสัมพันธ์กัน ในลักษณะใด ในรูปแบบกราฟ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาและ พัฒนา และเกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่รับบริการของสายการบิน ราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่รับบริการของ สายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่

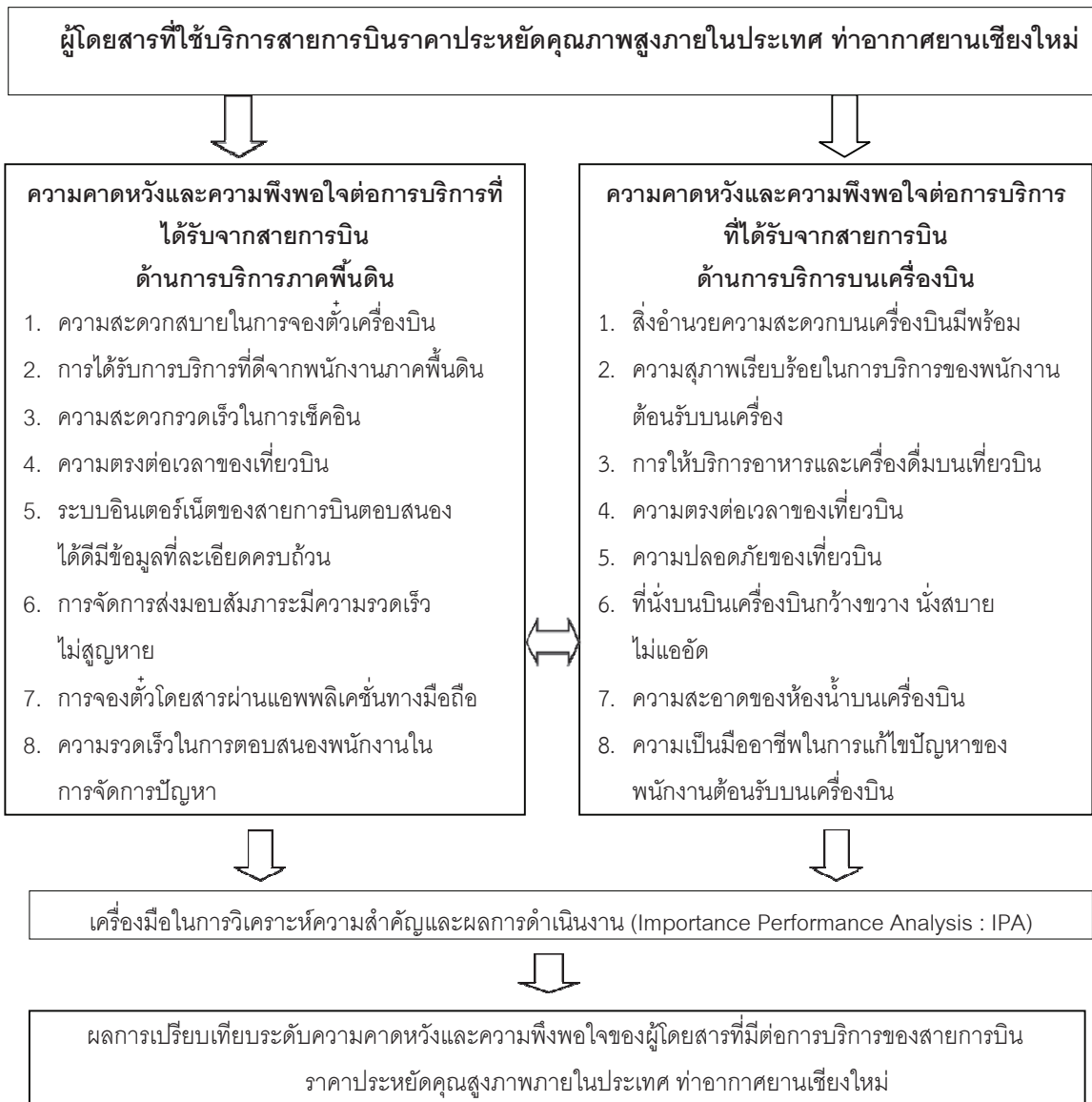
ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดของ Millett (1954) เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเป็นผลมา จากการศึกษาเปรียบเทียบระดับความรู้สึกของบุคคลต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวัง ของผู้ใช้ บริการในด้านการบริการภาคพื้นดินและด้านการบริการบนเครื่องบิน โดยวัดจากการให้บริการ ที่เท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย และเพื่อให้เห็นภาพรวม ในแต่ละด้านให้ชัดเจนขึ้น จึงเลือกใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (IPA) ของ Martilla & James (1977) เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินความสำคัญและผลการดำเนินงานของ ธุรกิจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารที่รับบริการของสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูง ภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่ง IPA มีข้อได้เปรียบในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับ



การประเมินผลการยอมรับและความพึงพอใจของลูกค้า และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นเครื่องมือการประเมินที่มีต้นทุนต่ำ เข้าใจง่ายรวมถึงการให้ข้อมูลในเชิงลึก นอกจากนี้การนำเสนอผลการประเมิน IPA อยู่ในรูปแบบของกราฟสองมิติ ที่มาจากมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทำให้สามารถแปลผลข้อมูลที่เข้าใจง่าย และทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์ การตัดสินใจด้านการตลาด การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ และพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น (Martilla & James, 1977)

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยนำมาจัดทำเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางภายในประเทศที่ใช้และเคยใช้บริการของสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 3 สายการบิน คือ นกแอร์ไทยไลอ้อนแอร์ และไทยสมายล์ โดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) มีการเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นสายการบินที่ใช้กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจด้านการบินด้วยการลดค่าใช้จ่าย และจัดอยู่ในกลุ่มสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในประเทศที่ยังคงให้สิทธิ์แก่ผู้โดยสารอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ในการโหลดสัมภาระลงใต้ท้องเครื่องบินได้ฟรีอย่างน้อย 15 กิโลกรัม เลือกที่นั่งฟรี และยังมีช่องว่างและน้ำดื่มในปริมาณที่จำกัดให้บริการบนเที่ยวบิน

เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากจำนวนประชากรจำนวน 6,451,856 คน โดยกำหนดจากจำนวนผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2558 (Airports of Thailand PLC., 2015)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่รับบริการของสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เป็นคำถามปลายปิดชนิดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่

การสร้างแบบสอบถามและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดำเนินการโดยการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจนได้นิยามของตัวแปรที่จะศึกษา ร่างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรและวัตถุประสงค์การวิจัย และสร้างแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์และตรงตามเนื้อหา ซึ่งถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ ในการนำไปสร้างแบบสอบถาม (Rovinelli & Hambleton, 1977) จากนั้นนำไปทดลองเก็บข้อมูลกับผู้โดยสารสายการบินจำนวน 30 ชุด และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha-Coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคของแบบสอบถามความคาดหวังเท่ากับ 0.971 และความพึงพอใจ เท่ากับ 0.969 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Cronbach, 1990) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการวิจัยต่อไป



3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นจัดเรียงลำดับและลงรหัส เพื่อจำแนกประเภทข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้ไปบันทึกประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยส่วนที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบิน ส่วนการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบิน ด้วยเครื่องมือในการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance Performance Analysis: IPA) เพื่อให้ธุรกิจสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานและให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานเรื่องใดก่อนหลัง โดยผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ จะมี 4 Quadrants คือ Quadrants I หมายถึงระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับสูงแต่ความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับต่ำ Quadrants II หมายถึงระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับสูงและคะแนนความพึงพอใจต่อการบริการสูง Quadrants III หมายถึงระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำ และความพึงพอใจต่อการบริการก็ต่ำ และ Quadrants IV หมายถึงระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำ แต่ความพึงพอใจต่อการบริการสูง (Martilla & James, 1977)

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการของสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 400 คน มีดังนี้

1. **ข้อมูลทั่วไป** พบว่า ผู้โดยสาร ร้อยละ 60.75 เป็นเพศหญิง และอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 42.75 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.25 ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 20 มีระดับรายได้ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 26.25 และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อติดต่อเรื่องธุรกิจ ร้อยละ 36.00

2. **ผลการศึกษาคความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่รับบริการของสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่** โดยแบ่งการบริการออกเป็นสองส่วน คือการบริการภาคพื้นดินและการบริการบนเครื่องบิน โดยภาพรวมทั้ง 3 สายการบินพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดและมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในระดับมาก และเมื่อแยกปัจจัยย่อยในการบริการภาคพื้นดินพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเช่นเดียวกัน ในขณะที่ปัจจัยย่อยในด้านการบริการบนเครื่องบินพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นด้านความปลอดภัยของเที่ยวบินซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ดังตารางที่ 1-3

ตารางที่ 1

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูง ภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ในภาพรวม

การบริการที่ได้รับ จากสายการบิน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
การบริการภาคพื้นดิน	4.49	0.49	มากที่สุด	4.01	0.64	มาก
การบริการบนเครื่องบิน	4.51	0.49	มากที่สุด	3.99	0.68	มาก
ภาพรวม	4.50	0.49	มากที่สุด	4.00	0.66	มาก

ตารางที่ 2

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูง ภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ด้านบริการภาคพื้นดินในภาพรวม

การบริการที่ได้รับจากสายการบิน (ด้านการบริการภาคพื้นดิน)	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ความสะดวกสบายในการจองตั๋วเครื่องบิน	4.45	0.49	มากที่สุด	4.12	0.43	มาก
2. การได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานภาคพื้นดิน	4.43	0.49	มากที่สุด	4.16	0.50	มาก
3. ความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอิน	4.54	0.49	มากที่สุด	4.09	0.50	มาก
4. ความตรงต่อเวลาของเครื่องบิน	4.49	0.50	มากที่สุด	4.00	0.68	มาก
5. ระบบอินเทอร์เน็ตของสายการบินตอบสนองได้ดีมีข้อมูลที่ละเอียดครบถ้วน	4.49	0.50	มากที่สุด	3.99	0.75	มาก
6. การจัดการส่งมอบสัมภาระมีความรวดเร็วไม่สูญหาย	4.52	0.50	มากที่สุด	3.90	0.77	มาก
7. การจองตั๋วโดยสารผ่านแอปพลิเคชันทางมือถือ	4.52	0.50	มากที่สุด	4.03	0.75	มาก
8. ความรวดเร็วในการตอบสนองพนักงานในการจัดการปัญหา	4.50	0.50	มากที่สุด	3.86	0.77	มาก



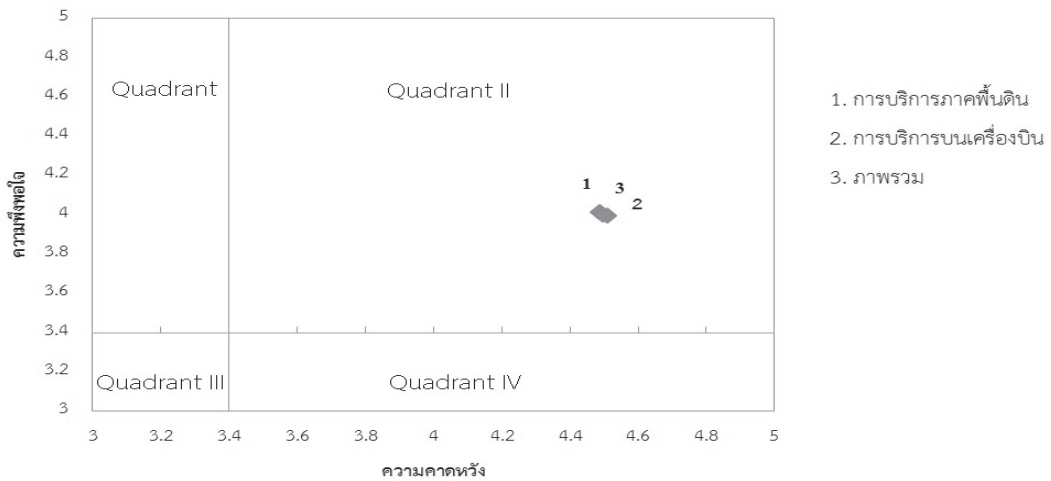
ตารางที่ 3

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูง ภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ด้านบริการบนเครื่องบิน ในภาพรวม

การบริการที่ได้รับจากสายการบิน (ด้านกรบริการบนเครื่องบิน)	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีพร้อม	4.54	0.49	มากที่สุด	4.06	0.82	มาก
2. ความสุภาพเรียบร้อยในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.47	0.49	มากที่สุด	4.18	0.80	มาก
3. การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนเที่ยวบิน	4.52	0.49	มากที่สุด	3.67	0.57	มาก
4. ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน	4.54	0.49	มากที่สุด	4.19	0.72	มาก
5. ความปลอดภัยของเที่ยวบิน	4.49	0.50	มากที่สุด	4.23	0.74	มากที่สุด
6. ที่นั่งบนเครื่องบินกว้างขวาง นั่งสบาย ไม่แออัด	4.51	0.50	มากที่สุด	3.85	0.57	มาก
7. ความสะอาดของห้องน้าบนเครื่องบิน	4.48	0.50	มากที่สุด	3.81	0.58	มาก
8. ความเป็นมืออาชีพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.56	0.49	มากที่สุด	3.98	0.71	มาก

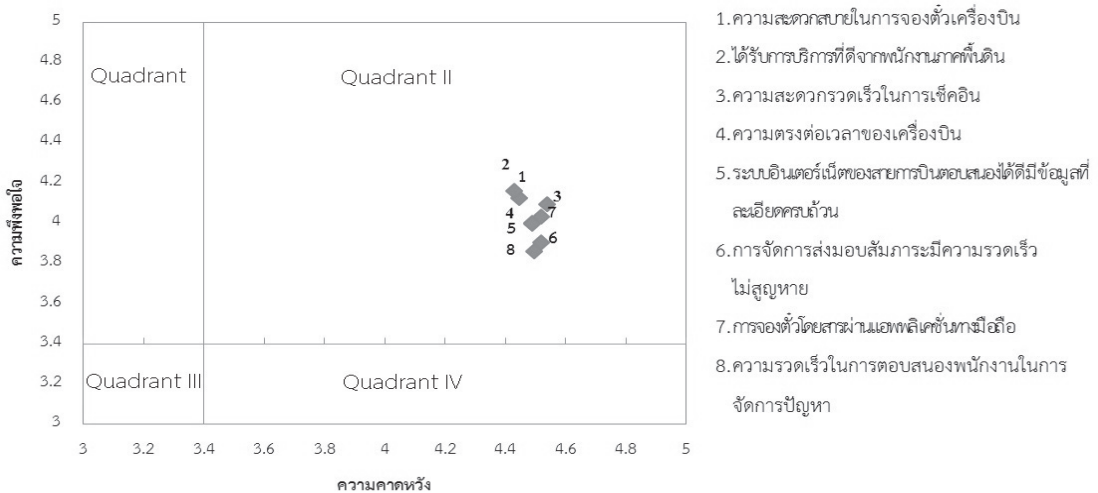
3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่รับบริการของสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ทั้ง 3 สายการบิน ด้วยเครื่องมือในการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance Performance Analysis: IPA) ได้ผลการวิจัย ดังนี้

3.1. ผลการเปรียบเทียบในภาพรวม พบว่า คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงอยู่ในระดับสูงซึ่งตกอยู่ใน Quadrant II หมายถึงทุกปัจจัยเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ และสายการบินสามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี ทั้งด้านการบริการภาคพื้นดิน และด้านการบริการบนเครื่องบิน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2: การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินคุณภาพสูงด้านบริการภาคพื้นดินและด้านบริการบนเครื่องบินในภาพรวม ด้วย IPA

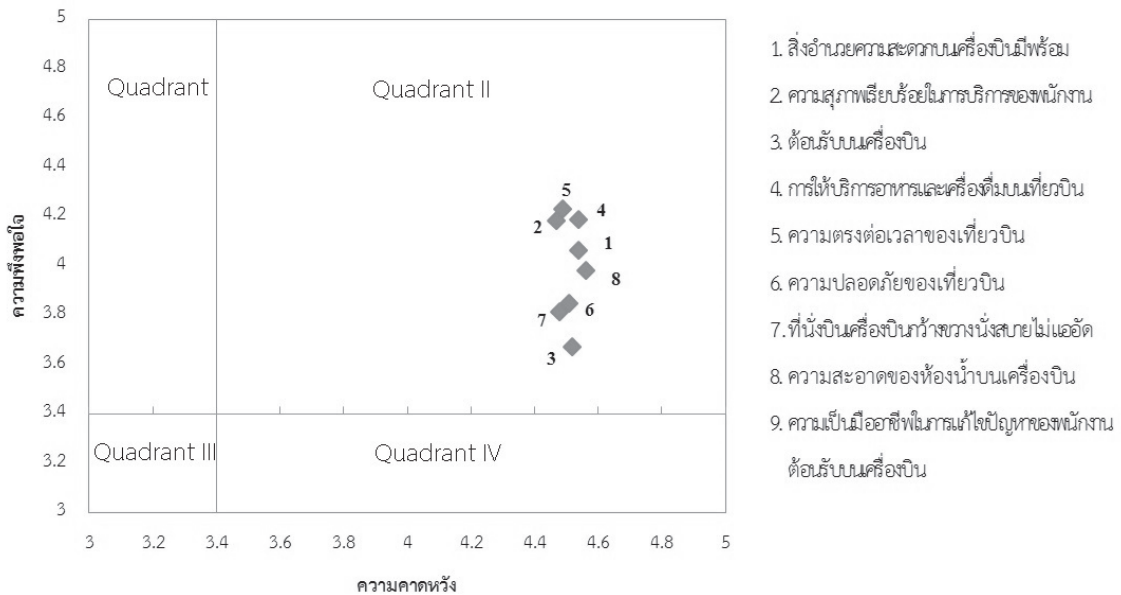
3.2. ผลการเปรียบเทียบด้านการบริการภาคพื้นดินในภาพรวม พบว่า ด้านการบริการภาคพื้นดิน มีคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งตกอยู่ใน Quadrant II หมายถึงทุกปัจจัยเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ และสายการบินสามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี โดยกลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านการบริการภาคพื้นดินทุกประเด็นสูงกว่าระดับความพึงพอใจ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3: การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินคุณภาพสูงด้านบริการภาคพื้นดินในภาพรวม ด้วย IPA



3.3. ผลการเปรียบเทียบด้านการบริการบนเครื่องบินในภาพรวม พบว่า ด้านการบริการบนเครื่องบิน มีคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งตกอยู่ใน Quadrant II หมายถึง ทุกปัจจัยเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ และสายการบินสามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านการบริการบนเครื่องบินทุกประเด็นสูงกว่าระดับความพึงพอใจ ดังภาพที่ 4



1. สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินพร้อม
2. ความสุภาพเรียบร้อยในการบริการของพนักงาน
3. ต้นรับบนเครื่องบิน
4. การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนเที่ยวบิน
5. ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน
6. ความปลอดภัยของเที่ยวบิน
7. ที่นั่งบนเครื่องบินกว้างขวางนั่งสบายไม่แออัด
8. ความสะอาดของห้องน้ำบนเครื่องบิน
9. ความเป็นมืออาชีพในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน
ต้นรับบนเครื่องบิน

ภาพที่ 4: การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินคุณภาพสูงด้านบริการบนเครื่องบินในภาพรวม ด้วย IPA

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้ จากที่ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารที่เดินทางกับทั้ง 3 สายการบิน มีระดับความคาดหวังมากที่สุดทุกประเด็น เมื่อพิจารณารายปัจจัยด้านภาคพื้นดิน พบว่าส่วนใหญ่มีความคาดหวังความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอิน และด้านการบริการบนเครื่องบินมีความคาดหวังความเป็นมืออาชีพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้นรับบนเครื่องบิน ในขณะที่ความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายปัจจัยด้านภาคพื้นดิน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจากการได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานภาคพื้นดิน และด้านบริการบนเครื่องบินพบว่าให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของเที่ยวบินซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบโดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (IPA) แล้วปรากฏว่าอยู่ใน Quadrant II โดยด้านภาคพื้นดินมีคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และมีคะแนนความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านภาคพื้นดินทุกประเด็นสูงกว่าระดับความพึงพอใจ ส่วนด้านการบริการบนเครื่องบินมีคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และมีคะแนนความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านการบริการบนเครื่องบิน

ทุกประเด็นสูงกว่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงทุกปัจจัยเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญและสายการบินสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Kankaew (2012) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย โดยการนำเทคนิค IPA มาวิเคราะห์ พบว่าสายการบินกรุงเทพฯทุกปัจจัยของความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ใน Quadrant II ในทุกปัจจัย สามารถตีความได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยย่อยในการบริการของภาคพื้นบินและสายการบินสามารถให้บริการได้ดี และยังสอดคล้องกับ Jussapalo (2011) วิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์ การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาแต่ละด้านด้วยเทคนิค IPA คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ใน Quadrant II แสดงว่า มีความสมดุลระหว่างคาดหวังของนักท่องเที่ยวกับความสามารถของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับ Lovelock & Wright (2002) ที่ได้ระบุถึงความคาดหวังของลูกค้าเกิดขึ้นจากชื่อเสียง ภาพพจน์ของธุรกิจ พนักงานผู้ให้บริการ เช่น การแต่งตัว รูปร่างหน้าตาความรู้ เป็นต้น ตัวสินค้าหรือบริการ เช่น ประเทศที่ผลิต ยี่ห้อ ราคาของสินค้าหรือบริการ สภาพแวดล้อมในขณะนั้น มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าและคู่แข่งของธุรกิจ สำหรับ Cronin & Taylor (1992) & Sukhothai Thammathirat Open University (2008) ได้อธิบายถึงคุณภาพของการบริการว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการที่ดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นโดย

- 1) การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ
- 2) ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและช่วยแก้ไขปัญหานั้นทันที
- 3) การที่สามารถเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งสำนักงานและเวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
- 4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้
- 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติและผู้ให้บริการนั้นสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ในทันทีที่สามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม และ
- 6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ลูกค้าจะเชื่อในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการภายในขอบเขตของหน้าที่ทางการบริการ โดยเฉพาะในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า/ผู้โดยสารเป็นสิ่งสำคัญ

ซึ่ง Treesuwan (2006) & Tansiri (2016) ได้ระบุลำดับความสำคัญเรื่องการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ได้แก่

- 1) การใช้กิริยาจาที่สุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส/ไม่แสวงหาผลประโยชน์/กระตือรือร้น
- 2) มีการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว
- 3) มีการให้บริการเป็นกันเอง
- 4) มีการพัฒนาบุคลิกภาพ/มีความรู้ในการให้บริการ/บริการด้วยความเต็มใจ/มีธรรมาศัย/สถานที่ ที่ใช้ต้อนรับต้องเหมาะสมและ



อำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมีความคาดหวังบริการที่จะได้รับจากสายการบินต่างๆ สายการบินในระดับที่มากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันมีสายการบินต้นทุนต่ำหลายสายการบินที่ให้บริการ ทำให้ลูกค้าหรือผู้โดยสารมีโอกาสและทางเลือกมากขึ้น สายการบินจึงมีการแข่งขันกันมากขึ้นในการแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดและการนำเสนอการบริการที่สมบูรณ์แบบ จึงนำไปสู่การพัฒนาการบริการในหลายๆ ด้านส่งผลให้ผู้โดยสารมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากทุกๆ สายการบิน

ในส่วนของ การนำมาเปรียบเทียบโดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (IPA) นั้น ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chen & Chang (2005) ซึ่งได้ทำการศึกษาคูณภาพของกระบวนการให้บริการสายการบินในไต้หวันพบว่า การบริการภาคพื้นดินกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานภาคพื้นดินและพนักงานรับจองตั๋วโดยสาร ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานภาคพื้นดินและพนักงานรับจองตั๋วโดยสารความสะดวกสบายในออกตั๋วโดยสารและการเช็คอินและสายการบินก็ให้บริการได้ดีซึ่งประเด็นที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ใน Quadrant II ทุกประเด็นสำหรับประเด็นที่ผู้โดยสารเห็นว่าสำคัญและสายการบินยังบริการได้ไม่เพียงพอซึ่งตกอยู่ใน Quadrant I และสายการบินควรปรับปรุงได้แก่ความสามารถของพนักงานภาคพื้นดินในการจัดการกับปัญหาในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด การจัดการกับสัมภาระของผู้โดยสาร การจัดการข้อร้องเรียนของผู้โดยสารของพนักงานภาคพื้นดินและตารางบินที่เอื้อต่อการเลือกเดินทางและผลการวิจัยของ David & Robin (2003) ที่ทำการศึกษารื่องความคาดหวังของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินโดยใช้กรณีศึกษาที่เกาะฮ่องกงซึ่งพบว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือความตรงต่อเวลาของเที่ยวบินและลำดับที่สามคือ ความกระตือรือร้น ทัศนคติของพนักงานในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับผู้โดยสารรวมถึง Pipatchaisiri (2012) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย พบว่าโดยการลดราคาบัตรโดยสารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุดด้านการส่งมอบบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยความตรงต่อเวลาในการออกเดินทางและถึงที่หมายเป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดด้านพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอัตราค้ายไมตรีและประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบินเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด Kittichai & Chaiyan (2007) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางของสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินไทย พบว่าสายการบินไทยผู้โดยสารมีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัย และราคาค่าโดยสารมากที่สุด รวมถึง Vittavat (2006) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อบริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่า เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนในการสำรองที่นั่งผ่านเว็บไซต์หรืออินเทอร์เน็ตมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ที่เกี่ยวกับอัตราค้ายและความเป็นมิตรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่เกี่ยวกับมาตรฐานของอุปกรณ์ที่ให้บริการบนเครื่องบิน สอดคล้องกับ Feng & Jeng (2005) ที่ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์กลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการของสายการบิน UNI AIR โดยใช้เทคนิค IPA พบว่าสำหรับการบริการที่ผู้โดยสาร

ได้รับและรู้สึกพึงพอใจได้แก่ การสำรองที่นั่ง การบริการภาคพื้นดิน การบริการบนเครื่องบิน การส่งมอบสัมภาระ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและความปลอดภัย ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยที่ปรากฏจากหลายประเทศ ผู้โดยสารในแต่ละประเทศมีความคาดหวังและความพึงพอใจ รวมถึงการให้ระดับความสำคัญของแต่ประเด็นการบริการที่แตกต่างกันออกไปซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างด้านความคิด ทัศนคติ พฤติกรรมสภาพแวดล้อมของแต่ละประเทศหรือปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการมีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นเจ้าของธุรกิจ ระดับรายได้อยู่ที่ 20,001-30,000 บาท และมีวัตถุประสงค์ในการมาเชียงใหม่เพื่อติดต่อเรื่องธุรกิจ จากข้อค้นพบที่ได้แสดงให้เห็นถึงการขยายตัวของกลุ่มผู้ใช้บริการสายการบินซึ่งมีจำนวนมากขึ้นและเริ่มเป็นกลุ่มวัยรุ่น วัยทำงาน ที่มีแนวโน้มการเดินทางที่สูงขึ้นและเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เน้นเรื่องจำนวนเที่ยวบินมากและครอบคลุมไปยังหลายพื้นที่และหลายประเทศ แต่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีบริษัทสายการบินต้นทุนต่ำเปิดตัวขึ้นหลายสายการบิน จึงทำให้การใช้บริการไม่ได้จำเพาะเจาะจงไปยังสายการบินใดสายการบินหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเปรียบเทียบคุณภาพและการบริการของแต่ละสายการบินมากขึ้น ทั้งในการด้านคุณภาพการบิน คุณภาพการบริการ ด้านราคา ด้านความสะอาดสบาย และอื่นๆ เพื่อให้ได้สายการบินที่ตนเองพึงพอใจมากที่สุด แต่ถึงอย่างไรก็ตามปัจจัยสำคัญที่สุดในการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ คือราคาตัวโดยสาร สอดคล้องกับ Kotler (2000) ที่กล่าวว่า นักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต การตลาด รวมทั้งการทำงานร่วมฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้ลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้าและต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือราคาสินค้า

สรุป

ผู้โดยสารที่รับบริการของสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงภายในประเทศ ให้ความสำคัญกับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสายการบินก็สามารถตอบสนองผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี ดังนั้นสายการบินควรรักษาระดับการบริการและการปฏิบัติงานในภาคพื้นดินและการบริการบนเครื่องที่ดีต่อไป และให้มากยิ่งขึ้นไปให้เกินความคาดหวังของผู้โดยสาร โดยการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการแล้วนั้น สายการบินเองจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ “ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ” โดยต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่ดีที่จะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสถานการณ์ทางการตลาดที่มีการแข่งขันกันสูงขึ้นและพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากสภาวะทางสังคมและสภาพแวดล้อมดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้ประกอบการสายการบินราคาประหยัดคุณภาพสูงซึ่งมีอยู่หลายสายการบินในปัจจุบัน จำเป็นจะต้องศึกษาวิเคราะห์และพัฒนากลยุทธ์การตลาดของธุรกิจตนเองอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลกำไรและความอยู่รอดของกิจการในอนาคต โดยจำเป็นต้องพัฒนาปัจจัยทุกด้านไปพร้อมๆ กัน ทั้งในส่วนของการบริการภาคพื้นดิน



บริการบนเครื่อง ด้านกระบวนการบริการ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ การพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรม และสร้างความเป็นมืออาชีพเนื่องจากกลุ่มบุคคลดังกล่าวถือเป็นตัวแทนที่เป็นภาพพจน์ของสายการบินประกอบกับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ความแปลกแตกต่าง เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ผู้มาใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่สุดที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการทั้ง 2 ฝ่าย ต้องพึงตระหนักคือ บทบาทที่ถูกต้องเหมาะสมของตนเองเพื่อให้เกิดสภาวะความสมดุลระหว่างความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความอยู่รอดของธุรกิจการบิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้แนวทางการวิจัยในครั้งนี้เพื่อทำการศึกษาในพื้นที่อื่นๆ ทั้งผู้ใช้บริการภายในประเทศและผู้ที่เดินทางไปต่างประเทศ
2. ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติซึ่งใช้บริการสายการบินราคาประหยัด คุณภาพสูงภายในประเทศ เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครอบคลุมทุกกลุ่ม

References

- Airports of Thailand PLC. (2015). *Air transport statistic*. Retrieved December 15, 2016 from <http://aot.th.listedcompany.com/transport.html>.
- Boeing. (2012). *Current market outlook 2012-2031*. Retrieved February 15, 2015, from www.icast.org.in/focus/Boeing_Current_Market_Outlook_2012.pdf.
- Chen, F. Y. & Chang, Y. H. (2005). Airlines service quality from a process perspective. *Journal of Air Transport Management*. 11(2), 24-25.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th Ed.). New York: Harper Collins Publisher.
- Cronin, J. J., Jr. & Taylor, A. S. (1992). Measuring service a quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*. 56(3), 55-68.
- David, G. & Robin, C. K. Wong, (2003). Passenger expectations and airline services: A Hong Kong based Study. *Journal of Tourism Management*. 24(1), 519-532.
- Feng, Min-Cheng & Jeng, Yeun-Kung. (2005). Analyzing airline service improvement strategy through importance and performance analysis. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*. 6(1), 782-797.
- Kankaew, K. (2012). *Passenger's expectation and satisfaction on airlines delivering services: A case study of full services airline in Thailand*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. Retrieved March 25, 2016, from <http://www.eresearch.ssrui.ac.th/xmlui/handle/123456789/353>. [in Thai]



- Jussapalo, S. (2011). The expectation and satisfaction of tourists toward the tourism products of songkhla province. *Suthiparithat Journal*. 27(84), 28-54. [in Thai]
- Kotler, P. (2000). **Marketing management**. New Jersey: Pretric-hall.
- Lovelock, C. & Wright, L. (2002). **Principles of service marketing and management**. New Jersey: Pearson Education International.
- Martilla, J. A. & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*. (41), 77-79.
- Millett, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill.
- Pipatchaisiri, S. (2012). Influence factors for choosing low-cost airline in domestic route of thai passengers. *KKU Research Journal*. 11(2), 154-167. [in Thai]
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test Item validity. *Dutch Journal of Educational Research*. (2), 49-60.
- Sukhothai Thammathirat Open University. (2008). **Psychology for the hospitality industry, unit 1-7**. (16th Ed.). Bangkok: Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]
- Tansiri, E. (2016). **Service marketing**. Bangkok: Dee Siri Trading. [in Thai]
- Thanasupsin, K. & Chaiyan, S. (2007). Factors affecting mode selection between low cost airlines and Thai Airways. *The Journal of KMITNB*. 13(3), 21-29. [in Thai]
- Treesuwan, S. (2006). **Thai tourists expectations and perceptions of service quality toward of hotels in Ayuthaya Province**. A Thesis for Master of Arts Degree in Hotel and Tourism Management, Naresuan University. [in Thai]
- Udomkitti, V. (2006). **Factors influencing customer's buying decisions process of low-cost airline services in Thailand**. A Thesis for Masters of Business Administration Graduate School, The University of the Thai Chamber of Commerce. [in Thai]
- Wade, D. J. & Eagles, P. F. (2003). The use of importance-performance analysis and market segmentation for tourism management in parks and protected areas: An application to Tanzania's National park. *Journal of Ecotourism*. 2(3), 196-212.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper & Row.