

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์
ผู้ศึกษาค้นคว้า	วรลักษณ์ พลสมม, ปุณณนัส ยศกันโท
ที่ปรึกษา	ดร.สุรพิชัย พรหมสิทธิ์
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551
คำสำคัญ	

บทคัดย่อ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคนไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินนกแอร์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลอื่นได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งของการใช้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินนกแอร์ ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพและการบริการของสายการบินนกแอร์ให้ผู้โดยสารได้รับความพอใจสูงสุด และเกิดความจงรักภักดีในการใช้บริการสายการบินนกแอร์ โดยทำการศึกษาจากผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์เส้นทางภายในประเทศ อย่างน้อย 1 เที่ยวบิน ภายในอาคารผู้โดยสารภายในประเทศท่าอากาศยานดอนเมือง ประตูด่านเครื่องหมายเลขที่ 27 – 34 ตลอดระยะเวลาในการวิจัย 3 เดือน คือช่วงระหว่างเดือนธันวาคม – กุมภาพันธ์ 2551 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสถิติค่าที (t) และสถิติ (F-test)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ในด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การให้บริการด้านราคา (Price) ช่องทางในการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) พบว่าโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) โดยด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$) หากพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายประเด็นพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็น ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจที่มีค่าสูงสุดใน 5 ประเด็นแรก ได้แก่ เครื่องบินมีมาตรฐานความปลอดภัยในการบิน ($\bar{X} = 4.20$) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ นิตยสารท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.09$) ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำ ($\bar{X}$

= 4.08) มีการส่งเสริมการขายตามเทศกาลต่างๆ ($\bar{X} = 4.03$) และสนามบินที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการเดินทาง ($\bar{X} = 4.01$)

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินนกแอร์แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินนกแอร์แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินนกแอร์แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินนกแอร์แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินนกแอร์แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีจำนวนครั้งของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินนกแอร์แตกต่างกัน