

บทคัดย่อ

168533

ชื่อภาคินพนธ์ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของผู้โดยสาร : กรณีศึกษา
บริษัท สายการบินบินเจแปน แอร์ไลน์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
ชื่อผู้เขียน : นางบุญเรือน ทะประสมพ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของผู้โดยสาร : กรณีศึกษา บริษัท สายการบินบินเจแปน แอร์ไลน์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ดังนี้คือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของผู้โดยสาร 2) เพื่อศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยในการใช้บริการสายการบิน เจแปน แอร์ไลน์ฯ 3) เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสายการบิน เจแปน แอร์ไลน์ฯ

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารเป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเริ่มออกเดินทางจากอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามเส้นทางการบินที่สายการบิน เจแปน แอร์ไลน์ฯ ได้จัดไว้เพื่อบริการแก่ผู้โดยสาร ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 158 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่างในช่วง 31 – 40 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างจะมีภูมิลำเนาที่แตกต่างกันไป โดยส่วนใหญ่เป็นชาวไทย จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และประกอบอาชีพพนักงานเอกชน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 30,000 บาท ในรอบปี พ.ศ. 2547 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีความถี่ในการใช้บริการสายการบิน เจแปน แอร์ไลน์ฯ โดยเฉลี่ยคือเคยใช้บริการ 2 - 5 ครั้ง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการท่องเที่ยว

168533

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านราคา ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยปัจจัยด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านบริการ ด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ และด้านราคา

ข้อเสนอแนะ

1. สายการบินควรมีการปรับปรุงขั้นตอนของการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ในเรื่องของการติดต่อสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร ซึ่งผู้โดยสารอาจไม่ต้องมาติดต่อโดยตรงกับทางสายการบินเอง เช่น ให้ผู้โดยสารหันมาใช้บริการของสายการบินผ่านทางเว็บไซต์ ใช้ระบบ E.Ticket เป็นต้น
2. สายการบินควรเพิ่มขั้นตอนในเรื่องของการดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด ทั้งนี้ ควรมีการชี้แจงให้ผู้โดยสารทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่ทางสายการบินได้จัดไว้
3. ด้านชื่อเสียง และการประชาสัมพันธ์ สายการบินควรสนับสนุนการส่งเสริมด้านการขายและสื่อโฆษณา จะทำให้ตลาดต่างประเทศกว้างมากขึ้น รวมทั้ง มีการทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ประเทศไทยเกี่ยวกับสายการบิน เจแปน แอร์ไลน์ฯ
4. ด้านราคาทางสายการบิน ควรมีการจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับราคาและเงื่อนไขของบัตรโดยสารอย่างละเอียดผ่านสื่อต่างๆ และควรมีการจัดโปรโมชั่นให้มากขึ้น

ABSTRACT

168533

Title of Research Paper : Factors Influencing the Passengers' Service Use : A Case Study of Japan Airlines International Co., Ltd.

Author : Mrs. Boonruan Taprasop

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The three objectives of the study were 1) to examine the factors influencing the service use of the passengers of Japan Airlines International Co., Ltd., 2) to identify the relationship between personal background variables and the service use, and 3) to find some way to improve the airline services.

A questionnaire was used to collect the data from 158 Thai and foreign airline passengers who were purposively selected from those departing Bangkok Airport in Thailand and other airports along the JAL route. Both descriptive statistics and inferential statistics were employed to analyze the data.

The finding were summed up as follows.

1. Most of the respondents were female and were 31-40 years old. The majority were Thai. They had a Bachelor's degree or equivalent. They were employees in private companies. They earned a monthly income of 10,000 – 30,000 baht. In 2003 the respondents used the JAL service 2-5 times, mostly for travel.

2. Factors influencing the service use. As a whole, the four factors influencing the decision on service use at a rather high level. The most important factor was safety, followed by service quality, reputation and public relations, and price.

168533

Recommendations

1. Service JAL should improve its service procedures by providing more convenience and increasing speed for reserving and issuing tickets. The passengers need not directly contact the airline but should be able to use the web site or the e-ticket system, and so on.

2. Safety JAL should increase the procedures for safety and should strictly enforce the safety measures. The passengers should be informed about the measures in order for them to give cooperation willingly.

3. Reputation and public relations JAL should have more sale promotion and advertising to expand its oversea market. It should have advertising on TV in Thailand.

4. Price JAL should prepare a detailed price list including conditions which should be publicized through different media. More promotion programs should also be offered to attract more customers.