

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์	:	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ : ศึกษากรณี บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด	168146
ชื่อผู้เขียน	:	นายสุขสวัสดิ์ สุขวรรณโณ	
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)	
ปีการศึกษา	:	2548	

การศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ:ศึกษากรณี บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ดังนี้คือ

- 1 เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
  - 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
- ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน (t-test และ F-test)

### ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี สถานภาพโสด ภูมิลำเนา อยู่ในภาคกลาง จบการศึกษาระดับปวส. อนุปริญญา ถึง ปริญญาตรี อาชีพ เป็นนักเรียน นักศึกษา มีระดับรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001 ถึง 30,000 บาท และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อไปท่องเที่ยว
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย สภาพแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับสูง โดยที่ในด้านความชัดเจนของข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในด้านนี้สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ และด้านที่ตั้งและสถานที่ประกอบการ ตามลำดับ
3. ในภาพรวมผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมีระดับความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับสูง เมื่อแยกรายด้าน 6 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านช่องทางการสำรองที่นั่งและชำระเงิน ด้านราคา มีระดับความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับสูง และ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และวัสดุในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

168146

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ คือ  
ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ด้านที่ตั้งของสถานประกอบการ  
ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ในขณะที่ปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้  
และ ด้านความชัดเจนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ไม่มีอิทธิต่อความพึงพอใจในการ  
ให้บริการ

## ABSTRACT

168146

**Title of Research Paper** : Satisfaction of the Service Users on Low Cost Airlines :  
A Case Study of Thai Air Asia Company Limited

**Author** : Mr.Suksawat Sukawanno

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2005

---

The study was conducted to serve the following objectives: 1. to measure the satisfaction level of the service users on low cost airlines; and 2. to identify the factors related to their service satisfaction.

A questionnaire was employed to gather the data from 360 passengers of Thai Air Asia Company Limited. Both descriptive and inferential statistics (i.e., t-test and F-test) were used to analyze the data.

The findings were summarized below.

1. Most of the passengers in the study were females, aged not more than 25 and were single .They lived in the central region of Thailand. They had a higher vocational certificate, an associate degree, or a Bachelor 's degree. Most were school or university students .Their income was 10,001-30,000 baht. The purpose of using the airline service was to make a tour.

2. When the environmental factors were considered, the passengers agreed with them at a high level. They agreed mostly on clearness of the information, followed by convenience that they received, and location and office of the airline, respectively.

3. As a whole, the passengers were found to be satisfied with the low cost airline at a high level .They were satisfied at a high level with safety, service personnel, channel to reserve tickets and payment, and price. The components that was satisfactory at a moderate level were service procedures and service equipment and facilities.

(4)

**168146**

4. The factors contributing to their satisfaction were hometown, education, travel purpose, location of the airline office, and convenience. On the other hand, gender age, marital status, occupation, income and clearness of the information were found to have no impact on the satisfaction.