

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชีย
ชื่อ	นางสาวสิริบงอร โลहितประ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชีย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ คือ ชาวต่างชาติที่ใช้บริการสายการบินเอเชีย 5 สายการบิน ได้แก่ สายการบิน THAI AIRWAYS, SINGAPORE AIRLINES, CATHAY PACIFIC, JAPAN AIRLINES และ CHINA AIRLINES ที่สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างที่ใช้ค่าทดสอบค่าที (Independent t-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ใช้โปรแกรมประยุกต์ทางคณิตศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชีย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี สัญชาติเอเชีย สถานภาพโสด การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีรายได้ต่อปีโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 20,000 ดอลลาร์ จำนวนที่เคยเดินทางมากกว่า 10 ครั้ง ช่วงเวลาในการเดินทางเดือนเมษายน-เดือนมิถุนายน ราคาตั๋วโดยสารค่อนข้างราคาสูง ส่วนปัจจัยด้านสายการบินที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชีย มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสายการบิน ความชื่นชอบสายการบิน และการใช้บริการสายการบิน THAI AIRWAYS มากที่สุด

มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชีย อยู่ในระดับสูง ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความมั่นใจ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ และด้านความปลอดภัย

จากการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสายการบินเอเชียพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปีโดยเฉลี่ย ประสบการณ์ในการใช้สายการบิน ช่วงเวลาในการเดินทาง ความเหมาะสมของราคาตั๋วโดยสาร ที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจัยด้านสายการบินด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความชื่นชอบ การใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

Independent Study Title	Factors Affecting Service Quality of Airlines Based in Asia
Name	Miss Siribang-on Lohitpura
Advisor	Assistant Professor Supaporn Tinprapa
Major	International Business
Academic Year	2008

ABSTRACT

This research aimed to study factors affecting service quality of the airlines that are based in Asia. The research sample group was 400 foreigners who used the service of 5 airlines based in Asia, including Thai Airways, Singapore Airlines, Cathay Pacific, Japan Airlines, and China Airlines at Suvarnabhumi Airport. Questionnaires were used to collect data. The statistics used to analyze data were percentage, mean, standard deviation, independent t-test for two sample groups, and one way ANOVA for more than 2 sample groups. When differences were found, Least Significant Difference (LSD) was used to test the differences between each variable pair. The data were analyzed by a statistical software application.

The research result found that most of the respondents were females, age 26-35 years old, nationality in an Asian country, not married, educational level higher than Bachelor's degree, employed by government/state enterprise, yearly income less than US\$20,000, had traveled more than 10 times, traveling period was April-May, and ticket prices were quite high. The airline factors that affected service quality of airlines based in Asia were airline information awareness and satisfaction. Most respondents used Thai Airways.

Opinion of service quality of the airlines based in Asia was in the high level in building well-known service, kindness, trust, reliability, ability, and security.

The analysis results on the comparison of factors affecting the service quality of the airlines based in Asia found that differences in demographic data including gender, age, nationality, marital status, educational level, occupation, average yearly income, airline usage experience, traveling period, and reasonable ticket prices had significant difference in effect on service quality of airlines based in Asia. The differences in airline factors including information awareness, satisfaction, and usage had significant difference in effect on service quality of airlines based in Asia.