

ชื่อผู้ทำภาคนิพนธ์ : ศรกมล กุบโคกกรวด
ชื่อภาคนิพนธ์ : ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด
ชื่ออาจารย์ควบคุมภาคนิพนธ์ : ดร.ภัทรภร พลพนาธรรม
: ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา โพธิยานนท์
ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
คำสำคัญ : ความคาดหวัง / การรับรู้ / คุณภาพของบริการ / ธุรกิจการบิน

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ในการเดินทางภายในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก จำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 27 มิถุนายน 2548 - 3 กรกฎาคม 2548 เป็นเวลา 7 วัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ Independent t-test ค่าสถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least significant Different) และค่าสถิติ Paired t-test กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่เป็นอิสระกัน (Dependent t-test) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวไทยของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุในช่วง 25 – 33 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,001 – 28,001 บาท และมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมเฉลี่ย 3.66 การรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมเฉลี่ย 3.58 มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ทุกด้าน นั่นคือ ผู้โดยสารไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ ทุกด้าน

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน พบว่า

1. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน
2. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด โดยรวม แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา
3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ผู้โดยสารรู้สึกพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ
4. การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพ และโดยรวม แตกต่างกัน หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพ และโดยรวม