

ชื่อโครงการ	การศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจสายการบินในมุมมองของ ผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ
โดย	นายจิระศักดิ์ บุญรอด นางสาวเบญจวรรณ รุ่งเรืองอร่ามศิลป์
สาขาวิชา	การท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ	อาจารย์ ดร.สุภาพร อรรถพิณ
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจสายการบินในมุมมองของผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในธุรกิจสายการบิน ในมุมมองของผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการของสายการบินที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-35 ปี มีสถานะภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 45,001 ขึ้นไป ภูมิภาคตะวันตก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบิน พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติที่ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อน ความถี่ในการใช้บริการประมาณ 1- 2 ครั้งต่อปี เดินทางในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันลาพักผ่อน ไม่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน กล่าวคือตัวเองเป็นผู้ตัดสินใจ สำรองที่นั่งผ่านเว็บไซต์ของสายการบิน ชำระค่าตัวเครื่องบินผ่าน Mobile Banking Application ธนาคารบนมือถือ และสายการบินที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ คือ ไทยแอร์เวย์

ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจสายบิน ที่จำแนกออกเป็น 5 มิติหลักตามทฤษฎี SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) กอบปรด้วย มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และมิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

(Empathy) พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินหลักอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.27, S.D.= 0.61) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด (= 4.32, S.D.= 0.63) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) (= 4.29 S.D.= 0.58) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) (= 4.28 S.D.= 0.64) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด (= 4.26, S.D.= 0.60) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (= 4.23, S.D.= 0.62) ต่างก็มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณภาพ บริการ บุคลากร ธุรกิจสายการบิน มุมมอง ชาวต่างชาติ



Project	The Study of the Service Quality of Personnel in the Airline Business Regarding the Customers' Perceptions
Author	Mr. Jeerasak Boonrod Miss Benjawan Rungruangaramsin
Major	Tourism
Advisor	Dr. Supaphorn Akkapin
Academic year	2562

Abstract

This research aims to study the quality of service of personnel in airline business, based on the perceptions of foreign customers. It is a quantitative research by employing a questionnaire survey to collate the data from the research population and samples; those were the customers of the main airlines providing services at Suvarnabhumi International Airport, and Don Mueang International Airport. Samples were reached by the accidental sampling method and 100 questionnaires were returned. The data were analyzed in descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that demographic characteristics of respondents mostly were males, single status, aged 26-35 years old, holding a bachelor's degree, self-employed, and with a monthly income of 45,001 or more.

The results of the analysis in the airline customers' behavior, found that the majority of passengers were foreigners, whose the purpose of traveling was for leisure or holidays, frequency of flying was approximately 1-2 times per year, traveling during the weekend or holiday, there was no person influencing to their decision to choose the airlines, meaning they made decision by themselves, seats were reserved through the airline's website, ticket payment were made through Mobile Banking Application, and the main airline chosen was Thai International Airways.

The results of the evaluation on the service quality of the personnel in the airline business, which was divided into 5 main elements according to the SERVQUAL theory of Ziethaml, Parasuraman & Berry (1990): Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, revealed that foreign clients had perceptions on the overall quality of services provided by

personnel of the main airline business at the highest level (Mean = 4.27, S.D. = 0.61). When those elements were classified in each aspect, the results showed that the passengers perceived the 'Tangibility' of those main airlines had the highest level of quality (Mean = 4.32, SD = 0.63), followed by the Assurance (Mean = 4.29 SD = 0.58), Empathy (Mean = 4.28 SD = 0.64), Responsiveness (Mean = 4.26, SD = 0.60) and Reliability (Mean = 4.23, S.D. = 0.62), all received the highest level of perception respectively.

Keywords : Quality, Service, Personnel, Airline business, Perception, Foreigner

