

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กรณีศึกษา เส้นทางการบินน่าน

Service Quality Affecting Passenger Satisfaction of Thai Lion Air

Classified by personal factors: A Case Study of Nan Route

กุลนิดา กุลระวัง¹

Kunnida Kulrawang¹

Received 5 November 2022 Revised 22 December 2022 Accepted 30 Dec 2022

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (2) วิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 คน วิธีเก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้โดยสารที่มีอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการสร้างเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และร่วมกันอธิบายความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางการบินจังหวัดน่าน ได้ร้อยละ 60.20

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้โดยสาร สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช

Master's student, Business Administration School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand, Email: Kunnida_979@hotmail.com

Abstract

This independent study aims to (1) compare satisfaction of Thai Lion Air passengers, classified by personal factors, and (2) analyze service quality affecting passenger satisfaction of Thai Lion Air flight of Nan Route.

This study was a survey research. The population was un-known passengers who had used Thai Lion Air flights on route to Nan Province. The sample size was calculated for 400 people. The descriptive statistics used were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics include analysis of variance and multiple regression analysis.

The result of the study found that (1) passengers of different ages, occupations, and average monthly incomes had difference in service satisfaction at statistically significance of 0.05 level. (2) Service quality in terms of reliability and confidence in service replication, physical appearance, confidence building and the aspect of knowing and understanding customers affected passenger satisfaction at statistical significance of 0.05. Together, they predict passenger satisfaction on Thai Lion Air's Nan province routes at percentage of 60.20.

Keywords: Service Quality, Passenger Satisfaction, Thai Lion Air

บทนำ

เชื้อไวรัสโควิด 19 เริ่มมีการแพร่ระบาดตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤตทางด้านสาธารณสุข และยังส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชนซึ่งทำให้งิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ชะลอตัวลง อุปทานของการผลิตลดลงในขณะที่รายได้และกำลังซื้อที่ลดลงของผู้บริโภค หรือบางกิจกรรมก็ได้หยุดการดำเนินการชั่วคราว รวมถึงการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศเพื่อการพาณิชย์ซึ่งได้รับผลกระทบรุนแรงกว่าวิกฤตการณ์ครั้งอื่นที่ผ่านมา โดยอุตสาหกรรมการบินได้รับผลกระทบ ดังนี้

ตารางที่ 1 : อัตราการลดลงของจำนวนที่นั่งโดยสารทั่วโลกในปี พ.ศ. 2563 เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2562

จำนวนที่นั่งผู้โดยสาร	โลก	เอเชียแปซิฟิก
ทั้งหมด	-50%	-45%
ระหว่างประเทศ	-55% - 64%	-71.9% - 77.5%
ภายในประเทศ	-18% - 23%	-12.9% - 16.2%

ที่มา: กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2564, น.2)

ซึ่งในปี พ.ศ. 2563 จำนวนที่นั่งโดยสารทั่วโลกทั้งหมดลดลงร้อยละ 50 แบ่งเป็นจำนวนที่นั่งโดยสารระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 55-64 และภายในประเทศลดลงร้อยละ 18-23 โดยภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีจำนวนที่นั่งโดยสารทั้งหมดลดลงร้อยละ 45 แบ่งเป็นจำนวนที่นั่งโดยสารระหว่างประเทศ ลดลงร้อยละ 71.9-77.5 ซึ่งลดลงมากที่สุดจากทุกภูมิภาคและภายในประเทศลดลงร้อยละ 12.9-16.2 ซึ่งลดลงน้อยที่สุดจากทุกภูมิภาค

ตารางที่ 2 : สถิติการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยปี พ.ศ. 2563

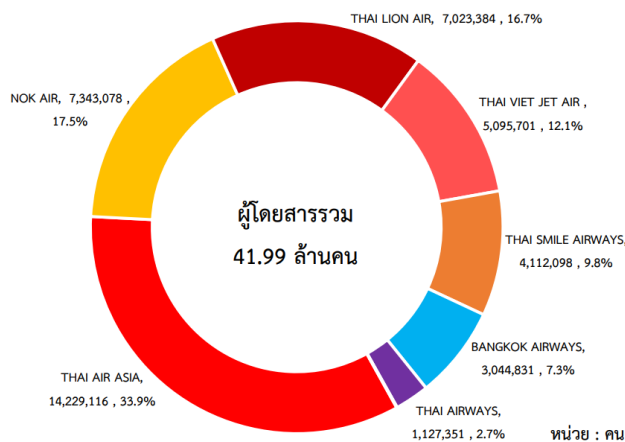
การขนส่งทางอากาศ	ผู้โดยสาร		เที่ยวบิน		สินค้า	
	ล้านคน	%	เที่ยว	%	ตัน	%
ทั้งหมด	58.25	-64.7%	500,435	-53.1%	954,377	-36.0%
ระหว่างประเทศ	16.25	-81.7%	133,940	-73.9%	922,163	-34.7%
ภายในประเทศ	81.70	-44.9%	366,495	-33.8%	32,214	-58.6%

ที่มา: กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2564, น.2)

การขนส่งทางอากาศของไทยได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงที่สุดในรอบ 10 ปี โดยในปี พ.ศ. 2563 มีผู้โดยสาร ลดลงจากปีที่ผ่านมาถึงร้อยละ 64.7 โดยผู้โดยสารระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 81.7 และภายในประเทศ ลดลงร้อยละ 44.9 ในส่วนของปริมาณเที่ยวบินทั้งหมดลดลงร้อยละ 53.1 โดยเที่ยวบินระหว่างประเทศลดลง ร้อยละ 73.9 และภายในประเทศลดลงร้อยละ 33.8 ซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการจำกัดการเดินทาง ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ในส่วนของการขนส่งสินค้าทางอากาศซึ่งไม่มีข้อห้ามในการขนส่ง แต่ก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน เนื่องจากการขนส่งสินค้าทางอากาศของไทยเป็นการขนส่งไปพร้อมกับเที่ยวบินโดยสาร โดยลดลงจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 36.0 ซึ่งการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 34.7 และภายในประเทศลดลงร้อยละ 58.6 จากสถิติการขนส่งทางอากาศดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการขนส่ง สินค้าทางอากาศสามารถฟื้นตัวได้เร็วกว่าการขนส่งผู้โดยสาร เนื่องจากการขนส่งสินค้าทางอากาศยังคงมีความต้องการอยู่และมีข้อจำกัดในการทำการบินน้อยกว่าการขนส่งผู้โดยสาร

สายการบินสัญชาติไทยที่มีการขนส่งผู้โดยสารในเส้นทางบินภายในประเทศมากที่สุด ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชียมีการขนส่งผู้โดยสารภายในประเทศจำนวน 14.23 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 33.9 รองลงมาได้แก่ สายการบินนกแอร์ที่มีการขนส่งผู้โดยสารจำนวน 7.34 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 17.5 และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่มีการขนส่งผู้โดยสารจำนวน 7.02 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.7

ภาพที่ 1: ส่วนแบ่งทางการตลาดของสายการบินในการขนส่งผู้โดยสารในเส้นทางบินภายในประเทศ



ที่มา: วิเคราะห์โดยกองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2564, น.8)

สำหรับสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (SL) เป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่มีศูนย์ปฏิบัติการและสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร เกิดจากความร่วมมือระหว่างบริษัทสัญชาติไทยต่างๆ และสายการบินไลอ้อนแอร์ของอินโดนีเซียสแกน “Freedom to Fly” สะท้อนความมุ่งมั่นของสายการบินที่จะให้บริการเที่ยวบินในรายล้อมเยาแก่นักเดินทางผู้นิยมความประหยัด สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยอนุญาตให้ผู้โดยสารนำสัมภาระบรรทุกทุกใต้ท้องเครื่องได้ฟรี ไม่เกิน 10 กิโลกรัม สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ และผู้โดยสารแต่ละคนสามารถนำสัมภาระติดตัวขึ้นเครื่องได้ 1 ชิ้น ไม่เกิน 7 กิโลกรัม ปัจจุบันไทยไลอ้อนแอร์ ให้บริการเที่ยวบินจำนวนมากสู่เมืองสำคัญใน-ภาคต่างๆของไทย เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต อุดรธานี และเนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้น และการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ได้เริ่มให้บริการเที่ยวบินจากกรุงเทพมหานครสู่จังหวัดน่าน

ในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 นายจรูญ มีสมบุญ รองอธิบดีกรมท่าอากาศยาน ด้านมาตรฐาน พร้อมด้วยนายวิระวัฒน์ ทะคง ผู้อำนวยการท่าอากาศยานน่านนคร ร่วมประชุมหารือเตรียมความพร้อมในการเปิดเที่ยวบินปฐมฤกษ์ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทาง “ดอนเมือง-น่าน-ดอนเมือง” กับคณะผู้บริหารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยมีนายวิบูลย์ แวบังนิตติ ผู้ว่าราชการจังหวัดน่าน เข้าร่วมการประชุมด้วยโดยการเปิดเที่ยวบินปฐมฤกษ์นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเปิดเส้นทางบินใหม่ของสายการบินไทยไลอ้อน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศและสามารถรองรับผู้โดยสาร นักท่องเที่ยว และนักธุรกิจ ให้เดินทางไป-กลับน่าน และเชื่อมต่อไปยังหัวไร่ใกล้เคียงได้อย่างสะดวก และได้มีการประชุมหารือเพื่อเตรียม

ความพร้อมในด้านต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวก และรองรับการเดินทางของประชาชน และนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมายังจังหวัดน่าน ควบคู่ไปกับมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของจังหวัด โดยสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ได้ทำการบินในเส้นทาง กรุงเทพฯ(ดอนเมือง) - น่าน วันละ 2 เที่ยวบินต่อวัน ในวันพุธ ศุกร์ เสาร์ และวันอาทิตย์ ด้วยเครื่องบิน B738 เที่ยวบินปฐมฤกษ์ ในวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2565

ตารางที่ 3 : ตารางบินในเส้นทาง กรุงเทพฯ(ดอนเมือง) - น่าน - กรุงเทพฯ(ดอนเมือง)

กรุงเทพฯ(ดอนเมือง) - น่าน			น่าน - กรุงเทพฯ(ดอนเมือง)		
เที่ยวบิน	เวลาเครื่องออก	เวลาเครื่องลง	เที่ยวบิน	เวลาเครื่องออก	เวลาเครื่องลง
SL560	08:05	09:20	SL561	10:00	11:15
SL564	15.15	16.30	SL565	17.10	18.25

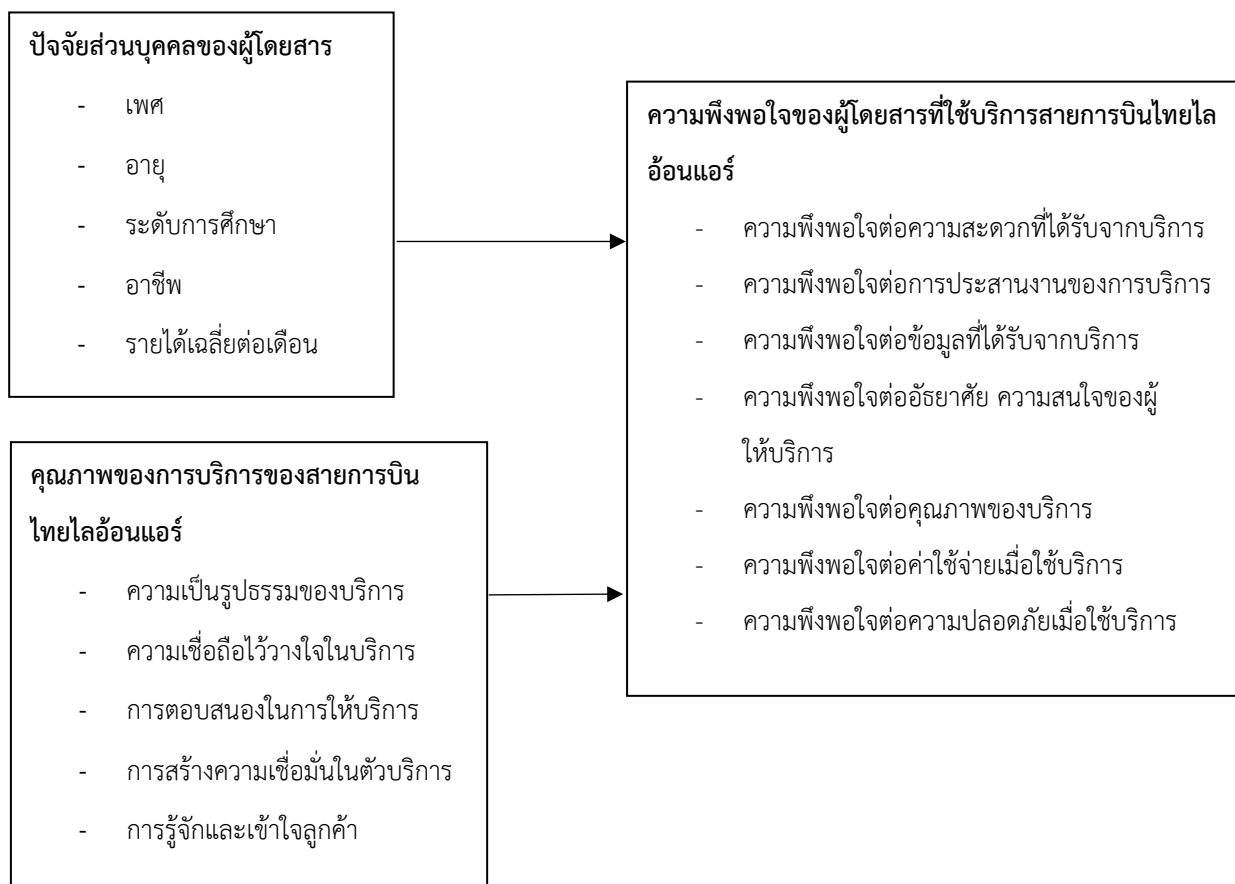
ที่มา: LIONMAG VOL.03/MAR. 2022 (2565, น.27)

ดังนั้นผู้ศึกษาต้องการที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ กรณีศึกษา เส้นทางการบินน่าน เนื่องจากสายการบินที่เพิ่งเปิดตัวในเส้นทางการบินนี้ ซึ่งการแข่งขันและการให้บริการนั้นเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งคุณภาพการบริการมีความสำคัญในการเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและมีการเติบโตอย่างยั่งยืน ความสนใจกับคุณภาพการบริการจากมุมมองของลูกค้า เป็นที่ยอมรับว่าในองค์กรมีการพัฒนามากที่สุด แนวโน้มของการจัดการคุณภาพมีผลต่อการส่งเสริมธุรกิจและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการ รวมทั้ง ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการบริการนั้นๆ ให้ประสบความสำเร็จ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนหาทางแก้ไขในการให้บริการที่ไม่ตอบสนองความประทับใจของผู้ใช้บริการ จึงต้องมีการปรับปรุง แก้ไขในสิ่งที่ไม่ตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อทางสายการบินไทยไลอ้อนแอร์จะได้สร้างจุดเด่นทางด้านการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์ให้โดดเด่นและแตกต่างจากสายการบินอื่น ที่ได้ทำการบินในเส้นทางนี้มาก่อนหน้า และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบิน ให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน

กรอบแนวคิดการศึกษา



ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ และ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการ บริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการ บริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการ กับ ความคาดหวังของลูกค้า

Lewis, and Bloom (1983 อ้างถึงใน พัฒนิตา เรืองฤทธิ์, 2563) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความ

ต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Gronroos (1982, อ้างถึงใน กาญจนา มัตริตัน และจิรัชญา เพ็งสะอาด, 2560) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Parasuraman (1988, อ้างถึงใน วิลาสินี จงกลพีช, 2563) SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ อย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความ ต้องการในบริการที่ต้องการ และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร เพื่อ พัฒนาคุณภาพการบริการให้ประสบผลสำเร็จ SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ผู้ให้บริการของบริษัทหลายแห่ง จะนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบคุณภาพการบริการ โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะโดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

มิติที่ 4 ความเชื่อถือไว้วางใจได้

มิติที่ 2 การตอบสนองต่อลูกค้า

มิติที่ 5 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

มิติที่ 3 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Mullins (1985, อ้างถึงใน ปณณวัชร พัชราวลัย, 2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อ บรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไปธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้น สุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งแซงหน้าไปหรือถูกลูกค้าไม่สนใจโดยไม่มี การกลับมาใช้ซ้ำอีกเลย

Aday และ Andersen (1978, อ้างอิงใน พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และ สิริกร กาญจนสุนทร, 2563) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ให้บริการได้รับจากบริการเป็น สิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ให้บริการความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
2. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

Kotler และ Armstrong (2002, อ้างอิงใน ปุณยณัฐ พวงคำ, 2551) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิว กระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

3. ข้อมูลพื้นฐานของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

สายการบินไทยไลอ้อนแอร์เป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่มีศูนย์ปฏิบัติการและสำนักงานใหญ่ใน กรุงเทพมหานคร เกิดจากความร่วมมือระหว่างบริษัทสัญชาติไทยต่างๆ ละสายการบินไลอ้อนแอร์ ของ อินโดนีเซียมีสโลแกนว่า “Freedom to Fly” โดยมีสโลแกนที่ว่า “Freedom to Fly” สะท้อน ความมุ่งมั่นของสายการบินที่จะให้บริการเที่ยวบินในราคาย่อมเยาแก่นักเดินทางสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ให้มีความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยอนุญาตให้ผู้โดยสารแต่ละคนสามารถโหลดกระเป๋าได้ทั้งเครื่องบินได้ฟรี 10 กิโลกรัม และนำสัมภาระติดตัวเข้าห้องโดยสารได้ 1 ชิ้น และหนักไม่เกิน 7 กิโลกรัม (ไทยไลอ้อนแอร์, 2565)

4. ข้อมูลพื้นฐานของท่าอากาศยานน่านนครและจังหวัดน่าน

ท่าอากาศยานน่านนคร เป็นท่าอากาศยานประจำจังหวัดน่าน ตั้งอยู่ที่ตำบลผาสิงห์ อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ห่างจากตัวเมืองไปทางทิศเหนือประมาณ 3 กิโลเมตร มีพื้นที่ใช้ร่วมกับกองทัพอากาศทั้งหมด 1069 ไร่ 1 งาน 24 ตารางวา โดยใช้ในราชการท่าอากาศยานน่านนคร 392 ไร่ 2 งาน 99 ตารางวา เป็นท่า

อากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม โดยในปี พ.ศ. 2523 กรมการบินพาณิชย์ ได้จัดสร้างอาคารที่ทำการท่าอากาศยานน่าน (อาคารเดิม) เป็นอาคารชั้นเดียวประกอบด้วยห้องพักผู้โดยสาร ที่ทำการท่าอากาศยานน่านและพื้นที่ลานจอดรถยนต์ ไว้บริการแก่ผู้โดยสารทั่วไป

จังหวัดน่านมีพื้นที่ 12,163.04 ตารางกิโลเมตรเป็น 1 ใน 17 จังหวัดภาคเหนือประกอบไปด้วยแบ่งการปกครองออกเป็น 15 อำเภอ 99 ตำบล 893 หมู่บ้านพื้นที่ 12,163.04 ตารางกิโลเมตรของน่านส่วนใหญ่เป็นเทือกเขาสลับซับซ้อนมีประชากร 478,227 คนเป็นคนไทยและมีกลุ่มชาติพันธุ์อาศัยอยู่มากมาย ได้แก่ ม้ง เมี่ยน ขมุ มลาบรี มูเซอ ไทลื้อ ไทพวน และไทยวน หรือคนเมืองอาศัยอยู่ร่วมกัน โดยอาณาเขตพื้นที่ใกล้เคียงทางทิศเหนือและตะวันออก ติดต่อกับประเทศลาว, ทิศใต้ ติดต่อกับจังหวัดอุตรดิตถ์, ทิศตะวันตก ติดต่อกับจังหวัดพะเยาและจังหวัดแพร่ (ท่าอากาศยานน่านนคร, 2565)

สมมติฐานการศึกษา

1. ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน แตกต่างกัน
2. คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จากสูตรของ W.G. Cochran (1953) โดยการกำหนดระดับ ความเชื่อมั่นที่ 95% จำได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน และมีการสำรองความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 5% เท่ากับ 15 คน ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในเส้นทางการบินน่าน โดยรวบรวมจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในเส้นทางการบิน สู่จังหวัดน่าน ลักษณะของคำถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึง ค่าที่น้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ค่าที่มากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึง ค่าที่น้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ค่าที่มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค แบ่งออกเป็น 5 ระดับมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธี การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ให้กับผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน ในพื้นที่ท่าอากาศยานน่านนคร และท่าอากาศยานดอนเมือง โดยเป็นผู้โดยสารขาเข้า-ขาออกชาวไทย ทั้งชาย และหญิง โดยการส่งแบบสอบถามในรูปแบบ Google form ทางช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น Line, Facebook และ E-mail รวมทั้งการสแกน QR Code เพื่อเข้าสู่การทำแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบ Google form เช่นกัน โดยในแบบสอบถามจะมีคำถามแรกเริ่มเป็นคำถามคัดกรองสำหรับคัดกรองเฉพาะผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน จำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลได้ และหลังจากดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยรวมไว้ในรูปแบบตัวเลข เพื่อนำมาทดสอบค่าสถิติต่างๆตามตัวแปรที่ใช้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย
3. กรณีที่ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ด้วยวิธีแบบขั้นบันได (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการศึกษาคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามแล้วนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อวัดความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ โดยผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC ของแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน พบว่า มีค่า 0.84 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 จึงถือว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ ดังนั้นแบบสอบถามในครั้งนี้น่าเชื่อถือ จึงมีความตรงเชิงเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระต่อไป

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร

พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุอยู่ในช่วง 25-29 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็น

ร้อยละ 68.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-40,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75

3. พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นมีความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน 1-3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 45.75 โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 และใช้ช่องทางการซื้อบัตรโดยสารผ่านทางแอปพลิเคชันการจอง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25

4. ผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.1: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์	
	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	0.200	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	0.006*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	0.799	ปฏิเสธสมมติฐาน
อาชีพ	0.005*	ยอมรับสมมติฐาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.015*	ยอมรับสมมติฐาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน พบว่า โดยภาพรวมเพศของผู้โดยสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.200 มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงถึง เพศของผู้โดยสารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน ไม่แตกต่างกัน

โดยภาพรวมแล้วอายุ มีความพึงพอใจในการบริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงถึง อายุของผู้โดยสารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยภาพรวมระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการบริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.799 มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงถึง ระดับการศึกษาของผู้โดยสารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน ไม่แตกต่างกัน

โดยภาพรวมอาชีพมีความพึงพอใจในการบริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงถึงอาชีพของผู้โดยสารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยภาพรวมรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจในการบริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงถึง ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้โดยสารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสู่จังหวัดน่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.2: สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจในการบริการ				
	B	S.E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	1.070	0.134	-	7.958	0.000*
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ X_1	0.136	0.020	0.269	6.626	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ X_2	0.175	0.027	0.235	6.410	0.000*
ด้านการตอบสนองในการให้บริการ X_3	0.165	0.029	0.216	5.619	0.000*
ด้านการสร้างความเชื่อมั่น X_4	0.131	0.027	0.184	4.930	0.000*
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า X_5	0.123	0.027	0.165	4.491	0.000*

$R = 0.776$; $R^2 = 0.603$; Adjusted $R^2 = 0.602$

*แตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน พบว่า คุณภาพการบริการด้านด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.175 มีอิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 17.50 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.165 มีอิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 16.50 ด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.136 มีอิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 13.60 ด้านการสร้างความเชื่อมั่น ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.131 มีอิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 13.10 ด้านด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.123 มีอิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนายความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Y) โดยใช้คะแนนดิบจะได้สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ดังนี้

$$Y = 1.070 + 0.123X_5 + 0.131X_4 + 0.136X_1 + 0.165X_3 + 0.175X_2$$

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุปัจจัย พบว่า ค่า R เท่ากับ 0.776 ซึ่งเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรต้นโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับตัวแปรตาม ส่วนค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.602 หรือ 60.20% แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรต้นทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม โดยค่าที่ได้ 60.20% แสดงว่า ตัวแปรต้นทั้งหมดมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามถึง 60.20% ส่วนที่เหลืออีก 39.80% จะเป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้อยู่ในตัวแบบเชิงเส้นนี้

ตารางที่ 5: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร มีความพึงพอใจในบริการของ		
1.1 เพศของผู้โดยสารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินนาน	0.200	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 อายุของผู้โดยสารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินสั้น	0.006*	ยอมรับสมมติฐาน
1.3 ระดับการศึกษาของผู้โดยสารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินนาน	0.799	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4 อาชีพของผู้โดยสารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินนาน	0.005*	ยอมรับสมมติฐาน
1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้โดยสารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินนาน	0.015*	ยอมรับสมมติฐาน
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินนาน	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

1. อภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน โดยจำแนกดังนี้

1.1 จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25-29 ปี อายุ 30-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์โดยภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ และด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใน ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการและด้านความพึงพอใจต่อความปลอดภัยเมื่อใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน

1.2 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน นักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์โดยภาพรวม แตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากบริการ และด้านความพึงพอใจต่อความปลอดภัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใน ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ และด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน

1.3 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-40,000 บาท 40,001-60,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยภาพรวม แตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากบริการ และ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใน ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ด้านความพึงพอใจต่อความปลอดภัย และ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ผู้โดยสารในส่วนใหญ่ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 25-29 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-40,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัทรี อนุสิทธิ์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศิพิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ลักษณะส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี มีระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน และมีรายได้ที่ รายได้ที่ 20,001 -30,000 บาท

2. อภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้าน การสร้างความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทางการบินน่าน เนื่องจาก คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในบริการ สำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิวุฒิ ตั้งจิตการุณ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ต บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าผลจากการศึกษาคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.027 โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.117 เป็นไปตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) โดยคุณภาพการบริการในด้านสิ่งความน่าเชื่อถือไว้วางใจเกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่มีความเร็วของสัญญาณที่การเชื่อมต่อสัญญาณมีความเสถียรไม่หลุดขณะที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต พนักงานควรมีการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลโดยไม่เกิดความผิดพลาด แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและมีการคิดอัตราค่าบริการแบบโปร่งใส ตรงไปตรงมาตามที่ได้ระบุไว้ หากลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจที่มากขึ้นแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจที่มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เบญจมา แฉงเวชฉาย (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยคำกล่าวของ Zeithaml, Parasuraman และ Berry (2013) กล่าว ว่า การให้บริการต้องตรงตาม

เวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมี ความถูกต้อง เหมาะสม และมีความ สม่่าเสมอ มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วย แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการ ดังนั้น การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ที่ได้รับความ น่าเชื่อถือมาอย่างยาวนาน เครื่องจำหน่ายบัตรโดยสาร

สรุป

ผลการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ใน เส้นทางการบินนาน พบว่า โดยรวมคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ลำดับแรกคือด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ดังนั้นสาย การบินไทยไลอ้อนแอร์ควรให้ความสำคัญกับทุกเรื่องในด้านคุณภาพการบริการ เช่น ควรให้ความสำคัญกับ เรื่องความปลอดภัย การแก้ไขปัญหาของผู้โดยสารที่พบจากการเดินทางได้ตรงจุด มีการประชาสัมพันธ์ถึงความ ปลอดภัยในการเดินทางกับสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสาร ทำให้สายการบิน สามารถรักษามาตรฐานการบริการ ลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ

การนำผลการวิจัยไปใช้เชิงปฏิบัติ

ผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในเส้นทาง การบินสู่จังหวัดน่าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจในบริการของสาย การบินไทยไลอ้อนแอร์ที่แตกต่างกัน โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านอายุ

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ เนื่องจาก ผู้โดยสารในแต่ละช่วง อายุที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการการบริการที่แตกต่างกัน เช่น การเข้าใจถึงความต้องการของผู้โดยสารแต่ละช่วงอายุ ตัวอย่าง ผู้โดยสารที่อยู่ในกลุ่มวัยรุ่นน่าจะต้องการความคล่องตัวในการเดินทางสามารถดูแลตัวเองได้ ไม่ต้องการความช่วยเหลือจากสายการบินที่มากนัก และผู้โดยสารที่อยู่ในกลุ่มผู้สูงอายุอาจมีความ ต้องการในการดูแลที่สูงกว่าผู้โดยสารกลุ่มวัยรุ่นเนื่องจากความคล่องตัวที่ค่อนข้างน้อยจึงต้องการความ สะดวกสบายในการเดินทางมากกว่า อาจจะเป็นในส่วนของการอำนวยความสะดวกในเรื่องของรถเข็นผู้สูงอายุ หรือการมีพนักงานให้ความช่วยเหลือตั้งแต่การเช็คอินจนถึงการขึ้นเครื่องบินในลักษณะตัวต่อตัวกับผู้โดยสาร และ เนื่องจากท่าอากาศยานน่านนครเป็นท่าอากาศยานประเภทหลุมจอด คือไม่มีการจอดอากาศยานประชิด ตัวอาคารจึงทำให้ผู้โดยสารต้องเดินจากอากาศยานไปยังอาคารผู้โดยสารเองโดยในส่วนนี้ผู้โดยสารในกลุ่ม

ผู้สูงอายุที่ต้องการความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น รถเข็นผู้สูงอายุ เป็นต้น ทางสายการบินควรมีอุปกรณ์ให้ความช่วยเหลือในส่วนนี้รวมทั้งทางที่ใช้ในการขึ้นรถเข็นลงมาจากอากาศยานเพราะในปัจจุบันหลายๆสายการบินยังไม่มีให้บริการในส่วนของการขึ้นรถเข็นจากอากาศยานทำให้ต้องมีการยกรถเข็นลงทางบันไดซึ่งอาจจะเป็นอันตรายต่อตัวผู้โดยสารและพนักงานได้ ในจุดนี้ทางสายการบินไทยไลอ้อนแอร์จึงควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานเพื่อความปลอดภัยเป็นหลัก

1.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานต่อการบริการ เนื่องจาก ผู้โดยสารในแต่ละช่วงอายุที่แตกต่างกัน จะมีความเข้าใจด้านการให้ข้อมูลการบริการที่ชัดเจนแตกต่างกัน สายการบินควรมีการอธิบายข้อมูลให้ด้านต่างๆ ที่หลายหลาย และมีความชัดเจนมาก-น้อย ต่อผู้โดยสารแต่ละช่วงอายุที่แตกต่างกัน เช่น ผู้โดยสารที่อยู่ในกลุ่มวัยรุ่นอาจจะมีการศึกษาหรือพบเห็นข้อมูลมาตรการการเดินทางในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นในทางโทรทัศน์ หรือทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้นการประสานงานในส่วนนี้อาจไม่มีความต้องการที่มากเท่าผู้โดยสารที่อยู่ในกลุ่มผู้สูงอายุที่อาจต้องการข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์จากตัวสายการบินหรือพนักงานของสายการบินโดยตรงมากกว่า เช่นเดียวกับในด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการทางสายการบินควรมีความใส่ใจโดยการมีพนักงานคอยช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำกับผู้โดยสารโดยตรงแบบตัวต่อตัวตั้งแต่การมาเช็คอินถึงขั้นตอนในการขึ้นเครื่องบินก็ถือว่าเป็นการประสานงานที่ชัดเจนและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในกลุ่มผู้สูงอายุได้มากยิ่งขึ้น

1.3 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เนื่องจาก ผู้โดยสารในแต่ละช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีกำลังซื้อที่มีความแตกต่างกัน สายการบินควรมีการอธิบายข้อมูล และแจกแจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายของค่าโดยสารให้ชัดเจน เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง และให้ผู้โดยสารได้ทราบถึงที่มาของค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายให้กับสายการบินรวมทั้งสิ่งที่จะได้รับจากค่าใช้จ่ายนั้น ๆ

2. ด้านอาชีพ

2.1 ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ เนื่องจาก ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความต้องการการบริการที่แตกต่างกัน สายการบินควรมีการนำเสนอการให้บริการหรือเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพที่ต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยเมื่อใช้บริการ เนื่องจาก ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความต้องการการบริการที่ต่างกัน สายการบินควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยในการเดินทางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการ เช่น ผู้โดยสารที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ส่วนตัวแล้วบุคลากรทางการแพทย์มีความกังวลในเรื่องของความปลอดภัยจากโรคติดต่อค่อนข้างสูง เนื่องจากการเดินทางในแต่ละครั้งเป็นการที่ผู้โดยสารหลายๆคนอยู่ในเครื่องบินลำเดียวกันเป็น

ระยะเวลานานโดยที่อากาศไม่สามารถถ่ายเทได้ การประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการทำความสะอาดเครื่องบินในแต่ละครั้งหรือแต่ละเที่ยวบินของสายการบินจึงสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารในกลุ่มอาชีพนี้ได้

3. ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1 ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ เนื่องจาก ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการการบริการที่แตกต่างกัน เพราะ ในการเดินทางแต่ละครั้งย่อมมีค่าใช้จ่ายที่มาก-น้อยแตกต่างกัน สายการบินควรมีการแจกแจงรายละเอียดด้านราคาที่ชัดเจนรวมทั้ง สิ่งที่จะได้รับจากการเดินทาง และ มีการประชาสัมพันธ์ถึงโปรโมชั่นค่าโดยสารเพื่อเป็นทางเลือกในการมาใช้บริการ เช่น ผู้โดยสารที่จ่ายค่าบัตรโดยสารในโซนที่นั่งด้านหน้าที่มีราคาสูงก็จะได้รับการบริการที่ดีกว่าผู้โดยสารนั่งในโซนด้านหลัง ทางสายการบินควรอธิบายถึงสิทธิประโยชน์ที่ทางผู้โดยสารจะได้รับ เช่น ผู้โดยสารที่สำรองที่นั่งด้านหน้า จะมีพื้นที่ที่นั่งที่มากกว่าผู้โดยสารในโซนด้านหลัง รวมทั้งการได้ลงจากเครื่องบินก่อน และการรับกระเป๋าสัมภาระก็จะได้รับก่อนเช่นเดียวกัน

3.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เนื่องจาก ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการการบริการที่แตกต่างกันเพราะผู้โดยสารที่ซื้อบัตรโดยสารในราคาค่าโดยสารที่แตกต่างกันย่อมมีความต้องการการบริการที่ดีต่างกัน เช่นเดียวกับความพึงพอใจในความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ

เอกสารอ้างอิง

กมลวรรณ ไปสมบุญ. 2558 “การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์พ.พระมงกุฎเกล้า” วารสารพยาบาลทหารบก 16, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 30-40

กานต์นภัส สุรพงษ์รักเจริญ. (2557). *การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร

จิตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร

ชาติรี คุ้มอนุวงศ์. (2553). *ความพึงพอใจที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร

เซตริค ทอง เอกคอฟเพย์. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดี* ของผู้ใช้บริการสายการบิน

Thai Lion Air (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร
ท่าอากาศยานน่านนคร. (2565). หน้าหลัก. <https://minisite.airports.go.th/nannakhon/home>

ไทยไลออนแอร์. (2565). เกี่ยวกับเรา. <https://www.lionairthai.com/th/About-us>

ภูชิชา ปันแก้ว. (2557). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิง
วัฒนธรรมโดยใช้ตารางที่จัดโดยเทศบาลเมืองจังหวัดน่าน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร).

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร

มงคล ปานศร. (2562). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ด้านคุณภาพการบริการของท่า
อากาศยานนานาชาติดอนเมือง*. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร) มหาวิทยาลัยเกริก,
กรุงเทพมหานคร

วลัยลักษณ์ สุขคำ. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำกรณีศึกษา
สายการบินไทยไลออนแอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, กรุงเทพมหานคร

Aday, L.N., & Andersen, R. (1978). "Theoretical and Methodological Issues in Sociological
Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care," *Social Science and Medicine*.
12-28.

Kotler, P. (2010). *Marketing Management* 10th ed. Englewood Cliffs: Prentice – Hall.

Parasuraman, A, Zeithaml, V.A: & Berry, L.L. (1988). A conceptual model of service quality
And its implication for future research. *Journal of Marketing* 49(4): 40-50.

Peterson, Elmore and E. Grosvenor Plowman. (1953). *Business Organization and
Management*. Homewood, Ill.: Richard D. Irwin