



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

ความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสายการบินต้นทุนต่ำ
Customers Expectation in Siracha District Chonburi Province towards Services Quality
of Low Cost Airlines

ธันยธร ทองกล้า (Tanyatorn Thongklam)¹ อานุภาพ โสภี (Anuphap Sopee)² วรรณศีกา กันสุทธิ (Wansika Kansutthi)³
ศศิธร สมร่วง (Sasithorn Somrang)⁴ ปรีชา คำมาดี (Preecha Khammadee)⁵
สมพงษ์ อัสวริยธิปัตติ (Sompong Aussawariyathipat)⁶

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่อยู่ในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า 1) ลูกค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2) ลูกค้าที่อายุแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการตอบสนอง ด้านความมีเมตตาจิต ด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน 3) ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ แตกกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมีเมตตาจิต ด้านความปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ ความคาดหวัง

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก นักศึกษาหลักสูตรseagame_ser@hotmail.com

²หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก นักศึกษาหลักสูตรseagame_ser@hotmail.com

³หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก นักศึกษาหลักสูตรseagame_ser@hotmail.com

⁴หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก นักศึกษาหลักสูตรseagame_ser@hotmail.com

⁵อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก preecha.aj@gmail.com

⁶อาจารย์ ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก drsompong.a@gmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

Abstract

This research aimed to study and compare the Customers expectation in Siracha district Chonburi Province towards Services Quality of low cost airlines. The sample used in this study was 400 Sriracha, Chonburi province. The tools used for the data collection were 5 rating scale questionnaires. The statistics used for the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One Way Analysis of Variance. From the results, it was found that 1. Customers expectation in Siracha district Chonburi Province towards Services Quality of low cost airlines, overall and specifically was at the high level. 2. A comparison of Customers expectation in Siracha district Chonburi Province towards Services Quality of low cost airlines found that 1) Customers of different gender education average revenue per month had indifferent expectations of service of quality provided by low cost airlines, overall and specifically. 2) Overall customers at different ages had different expectation of quality of service provided by low cost airlines, with statistically significance at the 0.05. When each aspect was considered, it was found that response, hospitality, and security were different with statistically significant at the 0.05; trust, credibility, communications, understanding the customer or user were not different. 3) Customers with different careers had indifferent expectations of service quality provided by low-cost airline, overall and specifically. When each aspect was considered, it was found that understanding is different with statistically significant at the 0.05; trust, credibility, response, hospitality, Security, and communication were not different

Keywords: Service quality, Low Cost Airlines, Expectations



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

บทนำ

ในปัจจุบันการคมนาคมขนส่งภายในประเทศมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเพื่อการติดต่อสื่อสาร การทำธุรกิจ หรือการท่องเที่ยว ทำให้การคมนาคมด้านต่างๆ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความเร็วเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในปัจจุบันระบบคมนาคมขนส่งในประเทศมีหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นทางบกทางน้ำ และทางอากาศ เพื่อให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสเลือกเดินทางในช่องทางที่ตนสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งการคมนาคมทางอากาศนั้นในปัจจุบันนับว่าได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ธุรกิจเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งทางอากาศภายในประเทศมีอัตราการแข่งขันสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในอดีตสายการบินภายในประเทศมีเพียงแค่สายการบินไทยเท่านั้นซึ่งเป็นผู้ผูกขาดด้านการบินภายในประเทศไทย ไม่นานนักธุรกิจการบินในประเทศไทยได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น ส่งผลให้ลูกค้ามีโอกาสในการเลือกใช้บริการเพิ่มขึ้น ตลอดจนการแข่งขันภายในธุรกิจนี้ก็สูงขึ้นตามไปด้วย (พระยยุทธ คุ่มศักดิ์, 2555) นอกจากนี้เมื่อกล่าวถึงอุตสาหกรรมการบิน (Aviation industry) เป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับระบบขนส่งทางอากาศ (Air transportation) ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2551) ได้กล่าวถึงอุตสาหกรรมการบินในช่วงที่ผ่านมาว่ามีการพัฒนาความเจริญเติบโตมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยที่สำคัญคือความต้องการในการใช้บริการของประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินในแต่ละประเทศรวมถึงประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีปัจจัยสำคัญที่จะช่วยกระตุ้นการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินของไทย คือนโยบายการจัดตั้งตลาดการบินร่วมอาเซียน (ASEAN Single Aviation Market - ASAM) และการเปิดเสรีทางการบินในประเทศกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งประเทศไทยถูกกำหนดให้เป็นศูนย์กลางทางการบิน (Hub) ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่ออัตราการจ้างแรงงานของบุคลากรทางด้านการบินที่ต้องการบุคลากรมารองรับความต้องการในการโดยสารเครื่องบินมากยิ่งขึ้น

สายการบินต้นทุนต่ำในปัจจุบันได้นำเสนอภาพลักษณ์เพื่อตอกย้ำการเป็นสายการบินราคาประหยัด (Low Cost Airline) อย่างชัดเจนโดยการเสนอราคาที่ต่ำกว่าสายการบินหลักหรือสายการบินของชาติ สายการบินต้นทุนต่ำเป็นสายการบินภายในประเทศที่ได้รับความนิยมจากผู้เดินทางเป็นอย่างมาก ทั้งชาวไทยหรือชาวต่างชาติ เนื่องจากช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางได้เป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อพิจารณาด้านค่าใช้จ่ายก็ไม่ต่างมากนัก จากการเดินทางแบบเดิม เช่น รถทัวร์ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังได้รับบริการด้านการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว มีความปลอดภัย (พระยยุทธ คุ่มศักดิ์, 2555)

ปัจจุบันในประเทศไทยมีสายการบินต้นทุนต่ำอยู่หลายสายการบิน เช่น แอร์เอเชีย (Air Asia), นกแอร์ (Nok Air), ไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air) เป็นต้น ที่เปิดให้บริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งแต่ละสายการบินต้นทุนต่ำมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่จะเดินทางท่องเที่ยว ติดต่อธุรกิจ หรือไปศึกษาในจังหวัดอื่นๆ ในปัจจุบันนั้นประเทศไทยได้มีสนามบินหลายแห่งอยู่ตามจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ และได้มีการเปิดสนามบินใหม่ๆ เพิ่มขึ้น จึงมีความสะดวกต่อการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้นกว่าเดิม การแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำในปัจจุบันทำให้ ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และทำให้มาตรฐานในการให้บริการของธุรกิจสายการบินของตนมีความโดดเด่น จึงมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกันในการให้บริการ เพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้า เช่น การส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ ซึ่งแต่ละสายการบินก็จะใช้วิธีที่แตกต่างกันออกไป และสามารถทำให้ลูกค้าใช้บริการสายการบินของตนและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยแต่ละสายการบินต้นทุนต่ำมุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่จำเป็นออกไป รวมทั้งเน้นการทำให้ต้นทุนการให้บริการของสายการบินต่ำที่สุด เพื่อให้สามารถกำหนดอัตราค่าโดยสารได้ในราคาที่ต่ำ ซึ่งราคาถือเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้ผู้ใช้โดยสารเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้สายการบินต้นทุนต่ำไม่เพียงแต่ประสบความสำเร็จอย่างมากเท่านั้น แต่ยังสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้ แม้ในภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำและสายการบินอื่นๆ กำลังประสบปัญหา การจัดการด้านคุณภาพเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่จะสามารถสร้างความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจสายการบินถึงแม้เป้าหมายหลักของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ แต่การให้บริการที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระยะยาว



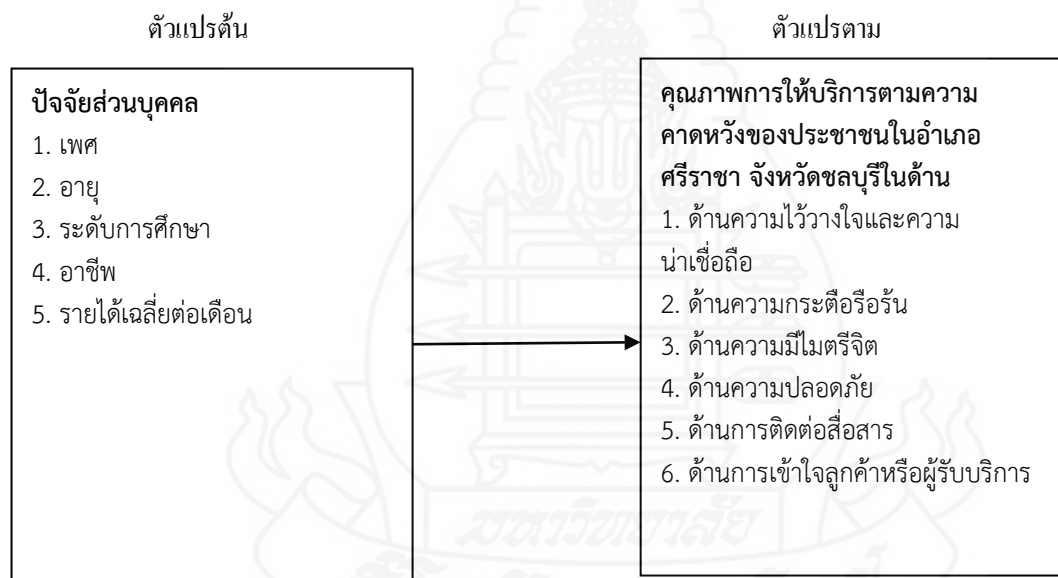
การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งนี้ผลที่คาดว่าจะได้รับจะทำให้ธุรกิจของสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถนำผลจากการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานคุณภาพในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถสร้างศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในด้าน 1. ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ 2. ด้านความกระตือรือร้น 3. ด้านความมีเมตตาริจิต 4. ด้านความปลอดภัย 5. ด้านการติดต่อสื่อสาร 6. ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือลูกค้าที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยประกอบไปด้วยลูกค้าที่มีภูมิลำเนาในอำเภอศรีราชา รวมทั้งลูกค้าแฝงที่เป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา ซึ่งคณะผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือลูกค้าที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยประกอบไปด้วยลูกค้าที่มีภูมิลำเนาในอำเภอศรีราชา รวมทั้งลูกค้าแฝงที่เป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา ซึ่งคณะผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เพื่อเลือกตอบตามระดับการวัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวและใช้มาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับการให้คะแนนตั้งแต่ 1-5 คะแนนดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ระดับความคาดหวัง	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ กำหนดค่าได้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมายของระดับคะแนน
4.51-5.00	มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
2.51-3.50	มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.50	มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.60 ขึ้นไปทุกข้อ

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามพบว่าในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.89

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำผลการศึกษามีแนวโน้มเสนอได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีการศึกษาอยู่ในระดับปวส/ปริญญาตรีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 38.80

ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำผลการศึกษาพบว่า

ความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในภาพรวม สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับของความคาดหวังและอันดับที่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้าน (n = 400)

ข้อ	ความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของความคาดหวัง	อันดับที่
1	ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ	3.92	0.60	มาก	4
2	ด้านการตอบสนอง	3.87	0.66	มาก	6
3	ด้านความมีเมตตาริจิต	3.92	0.62	มาก	4
4	ด้านความปลอดภัย	3.98	0.59	มาก	3
5	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.00	0.54	มาก	1
6	ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ	4.00	0.60	มาก	1
รวม		3.95	0.51	มาก	

จากตารางที่ 1 แสดงว่าความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียง ลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.98$) ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือและด้านความมีเมตตาริจิต ($\bar{X} = 3.92$) และในลำดับสุดท้ายด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในภาพรวมและรายด้านสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในภาพรวมและรายด้าน

ความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ	เพศ		อายุ		ระดับ การศึกษา		อาชีพ		รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	
	T	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ	0.26	0.79	2.43	0.07	1.92	0.15	0.75	0.56	1.26	0.28
ด้านความกระตือรือร้น	1.24	0.21	3.09	0.03*	1.17	0.31	1.41	0.23	0.37	0.77
ด้านความมีเมตตา	1.05	0.29	2.64	0.05*	1.36	0.25	0.91	0.46	0.54	0.66
ด้านความปลอดภัย	-0.04	0.96	2.94	0.03*	1.53	0.22	0.72	0.58	0.16	0.92
ด้านการติดต่อสื่อสาร	1.12	0.25	1.80	0.15	1.19	0.31	1.97	0.10	0.78	0.51
ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ	1.00	0.31	2.55	0.06	0.22	0.81	2.40	0.05*	0.73	0.53
รวมทุกด้าน	-0.91	0.36	3.17	0.02*	1.49	0.23	1.53	0.19	0.16	0.92

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในภาพรวมและรายด้าน พบข้อมูลที่สำคัญดังนี้

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคาดหวังในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคาดหวังในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความกระตือรือร้น ด้านความมีเมตตา และด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคาดหวังในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคาดหวังในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความมีเมตตา ด้านความปลอดภัยและด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคาดหวังในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำพบว่าความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของอินทรา จันทรรัฐ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวเนื่องในประเทศซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าระดับของความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวเนื่องในประเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับแรก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการที่เป็นลูกค้ามีความคาดหวังที่จะให้สายการบินต้นทุนต่ำมีการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

ติดต่อสื่อสารที่มีสะดวก ถูกต้องและรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสายการบิน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโปรโมชั่น ตัวเที่ยวบินราคาประหยัด สามารถรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์สายการบิน และมีช่องทางในการติดต่อกับผู้ใช้บริการที่หลากหลายช่องทาง โดยในปัจจุบันโซเชียลเน็ตเวิร์คได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก มีผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการผ่านช่องทางนี้มากขึ้น เพราะมีความสะดวกและรวดเร็ว เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ทำให้สายการบินสามารถใช้ความหลากหลายในช่องทางการติดต่อสื่อสารในการเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากขึ้น เช่น ผู้ใช้บริการที่มีข้อสงสัยสามารถสอบถามผ่านทางหน้าเฟสบุ๊กของสายทางการบินได้ทันที และสายการบินมีการโพสต์เพื่อแจ้งโปรโมชั่นผ่านเฟสบุ๊กทำให้ทุกคนเข้าถึงได้ง่ายและไม่พลาดโปรโมชั่นใดๆ จึงอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี ปัจจุบันสายการบินจะทำการจองตั๋วเครื่องบินช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทางมากขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้บริการและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายขึ้น ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าในปัจจุบัน สื่อออนไลน์หรือโซเชียลเน็ตเวิร์ค มีความสำคัญต่อธุรกิจสายการบินเป็นอย่างมาก และอีกหนึ่งด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญคาดหวังสูงอีกด้านหนึ่ง ทั้งนี้ผู้ใช้บริการให้ความคาดหวังว่าสายการบินมีขั้นตอนในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วกับความต้องการ เช่น มีการเช็คอินขึ้นเครื่องที่รวดเร็ว รองลงมาเป็น สายการบินมีจำนวนเที่ยวบินที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร มีความถี่ของเที่ยวบิน และมีเส้นทางการบินที่หลากหลายให้บริการอย่างทั่วถึง ซึ่งด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั้นจึงมีจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เป็นการรักษาคู่บริการเดิมและชักนำผู้ใช้บริการรายใหม่ สายการบินจึงควรให้ความสำคัญกับทางด้านนี้ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับศิวตรา พิพัฒนไชยศิริ (2555) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก โดยชื่อเสียงด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยราคาบัตรโดยสารเหมาะสมกับเส้นทางเป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยการมีความสะดวกในการซื้อบัตรโดยสารผ่านทาง Website ของสายการบินเป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการลดราคาบัตรโดยสารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุดด้านการส่งเสริมบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากปัจจัยความตรงต่อเวลาในการออกเดินทางและถึงที่หมายเป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอัยยาศัย โมตรีและประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบินเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยสำนักงานของสายการบินทันสมัย สวยงามได้รับความสำคัญมากที่สุด

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันการใช้ชีวิตด้วยความเร่งรีบแข่งขันกับเวลา ต้องการความสะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเดินทาง ดังนั้นทั้งเพศชายและเพศหญิงจึงนิยมใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในการเดินทาง เพื่อทำให้ตนเองมีความสะดวกสบายในการเดินทางมากที่สุด ทำให้ความคาดหวังไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของหัตยา แก้วกิมและคณะ (2555) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลวิจัยพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากปัจจุบันลูกค้าที่มีอายุมาก อาจมีความคาดหวังการให้บริการที่สูงกว่าลูกค้าที่มีอายุน้อย อาจจะเป็นเพราะประสบการณ์ ความนึกคิดที่มากกว่าจึงมีความคาดหวังคุณภาพของการให้บริการที่จะได้รับสูงกว่า ดังนั้นผลการศึกษาโดยรวมจึงทำให้ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของอินทรา จันทรรัฐ (2552) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

สายการบินต้นทุนต่ำ เทียบวินภายในประเทศ ทางด้านทัศนคติความมั่นใจ และทัศนคติการตอบสนองที่รวดเร็ว แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละบุคคลล้วนมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี จึงทำให้ลูกค้าทุกคนมีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับสินค้าหรือการบริการที่ตรงต่อความต้องการ เพื่อให้คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ดังนั้นผลการศึกษารวมจึงทำให้ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกันทั้งนี้ยังได้สอดคล้องการศึกษาของกับสมพงษ์ อัครวิธิปัตติ (2557) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพในการจัดการเรียนการสอนสาขาการจัดการการบินของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีการบินมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ผลการเปรียบเทียบพบว่าความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนสาขาการจัดการการบิน ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทุกสาขาอาชีพมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อให้ตนเองได้รับการตอบสนองหรือมีความคาดหวังตรงกับความต้องการให้คุ้มค่าต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการนั้นๆ ดังนั้นผลการศึกษารวมจึงทำให้ลูกค้าที่อาชีพต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกันซึ่งได้สอดคล้องกับภรรคพล อุดระทอง (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลวิจัยพบว่าที่มีของลูกค้า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

5. ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการนั้นมีความคาดหวังว่าองค์กรจะมีความเข้าใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าดังนั้นไม่ว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากหรือน้อยก็จะมีมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ตรงต่อความต้องการเช่นกัน ผลการศึกษาโดยรวมจึงทำให้ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับอิสราลักษณ์ จรุงสุขพิมล (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จากผลวิจัยพบว่าบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อ ศูนย์บริการลูกค้า ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ธุรกิจสายการบิน สามารถนำผลวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการใช้บริการและส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ากับราคาที่ผู้ใช้บริการได้จ่ายไป

2. สนามบิน สามารถนำผลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของพนักงานในด้านการให้บริการด้านความมีเมตตาจิต การเข้าใจลูกค้าและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี และการตอบสนองที่รวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานของสนามบินได้รับความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่โดยสารสายการบินชาวต่างชาติ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังความต้องการของผู้โดยสารชาวต่างชาตินอกจากนี้อาจศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อนำมาพิจารณาถึงช่องว่างในการให้บริการที่เกิดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2551). *ธุรกิจการบิน*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- ภรรคพล อุดระทอง. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการบริษัท ชัมชุง อิเลคทรอนิกส์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร. *RMUTT Global Business and Economic Review*. 4(2), 59-76.
- ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ. (2555). รายงานวิจัยเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย. อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโรงแรมและอีเว้นท์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมพงษ์ อัศวรัชิตติ. (2557). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการในการจัดการเรียนการสอน สาขาการจัดการการบินของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ. สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- หัตยา แก้วกัมและคณะ. (2555). รายงานวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช. (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 จาก http://www.stou.ac.th/thai/grad_stdy/Masters/%E0%B8%9D%E0%B8%AA%E0%B8%AA/research/2nd/FullPaper/HS/Poster/PHS%20002%20%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%AB%E0%B8%B1%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%B2%20%20%E0%B9%81%E0%B8%81%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B9%89%E0%B8%A1.pdf
- อินทิรา จันทร์รัฐ. (2552). ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อิสราลักษณ์ จรูญสุขพิมล. (2555). พฤติกรรมกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 จาก www.spu.ac.th/commarts/files/2013/09/บทความ5.doc.