

พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร
ภายในประเทศไทย

นางสาวสุลาวัลย์ แต่วัฒนา

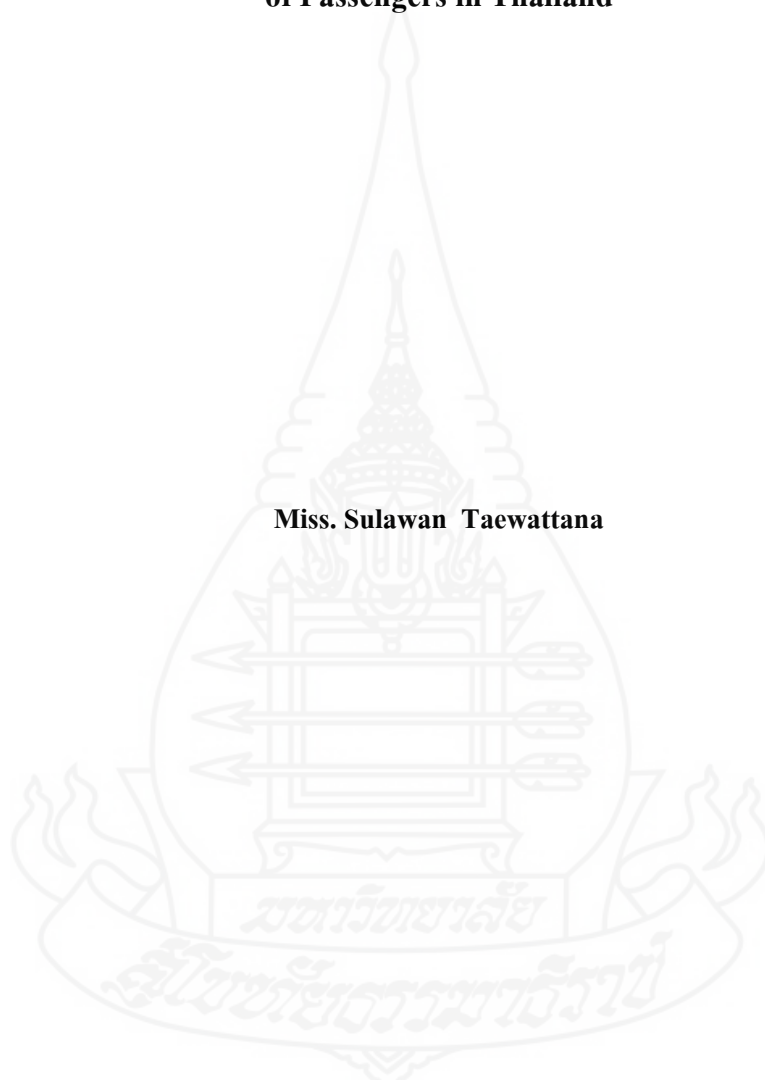


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
วิชาเอกเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Behavior and Factors Affecting the Usage of Domestic Low - Cost Airline Service
of Passengers in Thailand**

Miss. Sulawan Taewattana



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Economics in Business Economics

School of Economics

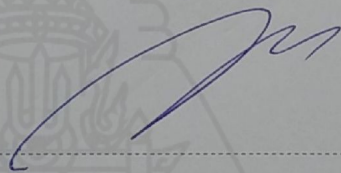
Sukhothai Thammathirat Open University

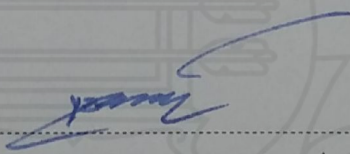
2014


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ พหุติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
ของผู้โดยสารภายในประเทศไทย
ชื่อและนามสกุล นางสาวสุภาวัญย์ เต๋อวัฒนา
วิชาเอก เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. มนูญ โต้ะยามา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. มนูญ โต้ะยามา)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ รุ่งวิษณุญ์ จิวสวัสดิ์)


.....
(รองศาสตราจารย์ อรรถมย์คณา เข้มนวล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
ของผู้โดยสารภายในประเทศไทย

ผู้ศึกษา นางสาวสุลาวัลย์ แต้วัฒนา **รหัสนักศึกษา** 2556001630 **ปริญญา** เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. มนูญ โต้ะยามา **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ 3) ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และ 4) ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทยของผู้โดยสาร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 300 ราย ประกอบด้วยผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติ กลุ่มละ 150 ราย ซึ่งเป็นผู้ที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียและนกแอร์ เส้นทางกรุงเทพมหานคร-ภูเก็ต ในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2557 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและใช้สอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์ การถดถอยพหุคูณ การทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน เหตุผลที่ใช้เพราะการเดินทางมีความสะดวกรวดเร็ว เดินทาง 3.86 ครั้งต่อปี เสียค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 2,752.77 บาท ชำระค่าโดยสารเอง และจองตั๋วผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) ทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทย ปัจจัยด้านอายุ รายได้ การศึกษา สถานภาพ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับบางพฤติกรรมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนทัศนคติของผู้โดยสารต่างประเทศ ปัจจัยส่วนตัวทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่างๆในการใช้บริการ โดยเฉพาะอายุ รายได้ และอาชีพที่มีความสัมพันธ์กับเกือบทุกพฤติกรรมในการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 3) ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยและต่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ รายได้ และค่าโดยสาร 4) ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อค่าโดยสารของผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างประเทศ เท่ากับ -0.9094) และ -0.7669 ตามลำดับ และความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างประเทศ เท่ากับ 0.3357 และ 0.0313 ตามลำดับ

คำสำคัญ สายการบินต้นทุนต่ำ พฤติกรรมการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การใช้สายการบิน
ต้นทุนต่ำ

Independent Study title: Behavior and Factors Affecting the Usage of Domestic Low - Cost Airline Service of Passengers in Thailand

Author: Miss. Sulawan Taewattana; **ID:** 2556001630; **Degree:** Master of Economics;

Independent Study advisor: Dr. Manoon Toyama, Associate Professor;

Academic year: 2014

Abstract

This research aimed to investigate: 1) behavior of low-cost airline service using; 2) factors associating with the behavior of low-cost airline service using; 3) factors influencing demand for the low-cost airline service using; and 4) the elasticity of demand for low-cost airline service using of passengers in Thailand.

The samples used in the study consisted of 300 passengers, i.e. 150 Thais and 150 oversea, who used Thai Air Asia and Nokair services for travelling on Bangkok – Phuket route during October – November 2014, through accidental sampling method and questionnaire. Frequency, percentage, means, standard deviation, Chi-squares, multiple regression analysis, T-test and F-test were employed for analyzing the data.

The results of the study were as follows. 1) Most passengers traveled for tourism and leisure, traveled, in average, 3.86 around trips per year and reason for choosing the low cost airline because of convenience, paid 2,752.77 baht per trip, paid fares by themselves, and booked tickets via an internet system. 2) For Thai passengers, age, education, status and occupation were the factors having relationship with some behaviors of low-cost airline using, whereas, for oversea ones, all personal factors had relationship with various behaviors, especially age, income and occupation showing association with most behaviors, at 0.05 significant level. 3) The factors affecting demand for using the low cost airline services, at 0.05 significant level, included income and ticket price. 4) The price elasticity of demand for using low cost airline services of Thai and oversea passengers were -0.9094 and -0.7669 respectively. The incomes' elasticity of demand for using low cost airline services of Thai and foreign passengers were 0.3357 and 0.0313 respectively.

Keywords: Low cost airline, Low-cost airline service using behavior, Factors influencing demand for the usage of low-cost airlines

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ที่
ปริกษา รองศาสตราจารย์ ดร. มนูญ โต้ะยามา ที่กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ
และช่วยเหลือ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อความสมบูรณ์ตามหลักวิชาการของการศึกษาค้นคว้า
ด้วยตนเองฉบับนี้ และข้าพเจ้าขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นกำลังใจให้มานะพากเพียรศึกษาจนสำเร็จ
ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่เข้าใจและเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ผู้ศึกษาขอขอบคุณ
ผู้โดยสารที่ให้สัมภาระทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีจนทำให้การศึกษาวิจัยนี้บรรลุ
วัตถุประสงค์ นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทุก
ท่านที่ได้ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

สุดท้ายขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช แหล่งประสิทธิ์ประสาทความรู้
ด้านวิชาการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม กระทั่งความมุนานะ พากเพียร ที่ข้าพเจ้าได้ตระหนักว่า
จะต้องมีให้มากกว่าการศึกษาในมหาวิทยาลัยปิด จึงเป็น โอกาสอันดียิ่งในการฝึกตนให้เป็นผู้มีวินัย

คุณประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบแด่ คณาจารย์ทุก
ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้า ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีได้เอื้อยนาม
ข้าพเจ้าคาดหวังว่า การศึกษานี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ

ศุตาวัณย์ แต้วัฒนา

พฤศจิกายน 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	6
สมมติฐานการศึกษา	6
ขอบเขตของการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
ส่วนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	46
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	50
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	72
ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	87
ตอนที่ 5 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	91

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
สรุปการศึกษา.....	95
อภิปรายผล.....	100
ข้อเสนอแนะ.....	102
บรรณานุกรม.....	104
ภาคผนวก.....	107
ก แบบสอบถาม.....	108
ข ผลการทดสอบทางสถิติ.....	118
ประวัติผู้ศึกษา.....	127



สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1.1	โปรโมชั่นราคาตั๋วเครื่องบินเส้นทาง กทม. – ภูเก็ต ของสายการบินต่างๆ ในปี 2557.....	3
ตารางที่ 1.2	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปี 2553-2556.....	4
ตารางที่ 1.3	อัตราค่าโดยสารเส้นทาง กรุงเทพมหานคร – ภูเก็ต หรือ กทม. – ภูเก็ต.....	46
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารรวม.....	47
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารชาวไทย.....	48
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ.....	49
ตารางที่ 4.4	เปรียบเทียบสภาพทั่วไปของผู้โดยสารชาวไทยกับต่างประเทศ.....	50
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารรวม.....	51
ตารางที่ 4.6	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารรวม.....	55
ตารางที่ 4.7	ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทย.....	57
ตารางที่ 4.8	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของผู้โดยสารชาวไทย.....	61
ตารางที่ 4.9	ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ.....	65
ตารางที่ 4.10	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ.....	69
ตารางที่ 4.11	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสารรวมกับพฤติกรรมการ ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ.....	73
ตารางที่ 4.12	ผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารรวม.....	74
ตารางที่ 4.13	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสารชาวไทยกับพฤติกรรมการ ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ.....	76
ตารางที่ 4.14	ผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทย.....	77
ตารางที่ 4.15	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ.....	81
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสาร กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ.....	83
ตารางที่ 4.18 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ.....	85
ตารางที่ 4.19 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของผู้โดยสารรวม.....	87
ตารางที่ 4.20 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของผู้โดยสารชาวไทย.....	88
ตารางที่ 4.21 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร ชาวต่างประเทศ.....	89
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำระหว่าง ผู้โดยสารไทยกับต่างประเทศ.....	90
ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบสภาพทั่วไปของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ภายในประเทศไทย.....	96
ตารางที่ 5.2 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ภายในประเทศ.....	99

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ลักษณะเส้นอุปสงค์ต่อราคาจำแนกตามความยืดหยุ่น.....	13
ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณอุปสงค์การขนส่งและราคาค่าขนส่ง.....	18
ภาพที่ 2.3 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างง่าย หรือ S-R Theory.....	24
ภาพที่ 2.4 รูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ (Model of buyer behavior).....	26
ภาพที่ 2.5 แสดงขั้นตอนและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	27



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจการการบินในประเทศไทยเริ่มมีบทบาทในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยมีนักบินชาวเบลเยียมได้นำเครื่องบินแบบออร์ไรท์มาสาธิตการบิน ณ สนามบินสระประทุม (สนามม้าราชกรีฑาสโมสรในปัจจุบัน) เมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2454 นับเป็นเครื่องบินลำแรกที่บินเข้ามาในอาณาจักรไทย โดยนับตั้งแต่ได้เริ่มมีการบริการการเดินทางทางอากาศ ปริมาณผู้โดยสารที่ใช้บริการได้มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ทำให้ธุรกิจการบินเติบโตและพัฒนาขึ้นมาตามลำดับ ซึ่งจากการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของจำนวนผู้โดยสารทางเครื่องบินและจากนโยบายเปิดเสรีเส้นทางบินส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันอย่างหนักของธุรกิจสายการบินเอกชน และเป็นที่มาของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Air Line) ซึ่งเป็นธุรกิจแนวใหม่ และเป็นจุดพลิกผันสำหรับการบินเอกชน โดยต้นกำเนิดของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยนั้น เริ่มมาจากการที่สายการบินแอร์เอเชียของประเทศไทยประสบความสำเร็จอย่างสูงของการดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำและได้มองโอกาสเข้ามาจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และเมื่อธุรกิจการบินต้นทุนต่ำเริ่มขึ้นในประเทศไทย กระแสความนิยมก็เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากอัตราค่าโดยสารที่ต่ำกว่าสายการบินหลัก เพราะมีโครงสร้างที่ต่ำกว่า ไม่มีบริการที่หรูหรา และการจำหน่ายตั๋วโดยสารโดยตรง ซึ่งจากการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำทำให้เกิดการแข่งขันของธุรกิจอย่างกว้างขวาง เกิดการแย่งส่วนแบ่งการตลาดของสายการบินที่มีอยู่เดิม แล้วยังส่งผลให้เกิดกลุ่มผู้ให้บริการสายการบินกลุ่มใหม่อีกด้วย เนื่องจากลักษณะการให้บริการของสายการบินหลัก และสายการบินต้นทุนต่ำมีความแตกต่างกัน ซึ่งการใช้กลยุทธ์ทางด้านราคาผู้ประกอบการมีรูปแบบและวิธีลดต้นทุน ดังต่อไปนี้

(ข้อมูลจาก www.steed14.wordpress.com/ ค้นคืนวันที่ 5 มกราคม 2557)

1. รูปแบบแรก เรียกว่า “No Frills” คือการไม่บริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งไม่มีสิ่งให้ความบันเทิง ไม่ว่าจะเป็นเพลงหรือการฉายภาพยนตร์ แต่ผู้โดยสารสามารถซื้อของขบเคี้ยวอาหาร และเครื่องดื่ม รวมทั้งของชำร่วยต่าง ได้บนเครื่องบิน หรือในขณะที่ทำการจองตั๋วภายใน website ก็ได้

2. รูปแบบที่สอง คือ “Short Haul, Point-to-Point and Frequent Service” คือ

มีระยะทางการบินสั้น ใช้เวลาไม่เกิน 3 ชั่วโมงต่อเที่ยวบิน และเป็นตรงจากเมืองหนึ่งสู่อีกเมืองหนึ่ง โดยไม่มีการต่อเครื่อง เพื่อไปยังจุดหมายต่างๆ (Direct, Non-Stop Routes) การดำเนินการลักษณะนี้ทำให้สายการบินมีความถี่ในการให้บริการต่อวันสูง จึงใช้งานเครื่องบินได้มากที่สุดโดยชั่วโมงบินต่อวันต่อเครื่องจะสูงกว่า 10 ชั่วโมง นั่นคือหลังจากเครื่องบินลงจอดที่สนามบิน แล้วจะต้อง บินออกไปยังจุดหมายใหม่ภายในเวลาประมาณ 25 นาที นอกจากนี้ ด้วยระยะทางและเวลาบินที่สั้นทำให้สามารถประหยัดต้นทุนจากการที่ผู้โดยสารต้องต่อเครื่องบินเพื่อไปยังจุดหมาย เช่น ต้นทุนการโอนย้ายกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร เป็นต้น ไม่เพียงเท่านั้น ยังเป็นการหลีกเลี่ยงความล่าช้าของเที่ยวบินที่เกิดจากการต่อเครื่องบินอีกด้วย

3. รูปแบบที่สามของบริการสายการบินต้นทุนต่ำ นั่นคือ “Convenience Service”

ซึ่งผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบายจากการจองตั๋ว การออกตั๋วและชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การจองตั๋วผ่านอินเทอร์เน็ต ถือเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต้นทุนต่ำที่สุด ทำให้สายการบินต้นทุนต่ำได้รับผลประโยชน์มาก เพราะเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินกิจการต่างๆ เช่น ค่าพนักงาน ค่านายหน้าให้แก่หน้าธุรกิจการท่องเที่ยว (Travel agency)

การจองตั๋วโดยสารผ่านศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ซึ่งเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต้นทุนต่ำรองมาจากการจองผ่านอินเทอร์เน็ต ช่องทางอื่นๆ เช่น การติดต่อผ่านหน้าธุรกิจการท่องเที่ยวส่งข้อความจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือการจองที่สนามบิน และสำหรับการชำระเงินนั้น ผู้จองตั๋วเครื่องบิน สามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาธนาคาร หรือชำระผ่านตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น

นอกจากนี้รูปแบบการใช้ตั๋วโดยสาร เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของสายการบินต้นทุนต่ำ กล่าวคือจะไม่มีการออกตั๋วให้ผู้โดยสาร (Ticket Less System) แต่ผู้โดยสารจะได้รับรหัสประจำตัวจากการจองตั๋ว เพื่อแสดงพร้อมบัตรประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (Passport) ในวันเดินทาง จากนั้นจึงจะได้รับตั๋วโดยสาร (Boarding Pass) ใช้ขึ้นเครื่องบินต่อไป นอกจากนี้ ยังมีการใช้การตลาดเพื่อสร้างเครื่องหมายการค้าหรือ Brand ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง และจัดรายการส่งเสริมการขาย (Position Brand) ให้อยู่ในระดับที่แตกต่างจากสายการบินอื่นๆ ที่ต้นทุนสูงกว่า โดยเน้นจุดหมายปลายทาง ละค่าโดยสารที่มีราคาต่ำกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่นๆ ที่ให้บริการในเส้นทางเดียวกันเป็นปัจจัยหลักในการทำการตลาด

4. การใช้เครื่องบินแบบเดียวในการทำการบิน (Single Fleet Type) เพื่อประหยัด

ค่าใช้จ่ายในการฝึกพนักงานให้เกิดความชำนาญเกี่ยวกับเครื่องบิน รวมทั้งทำให้สามารถจัดซื้ออะไหล่ของเครื่องบินได้ในราคาต่ำ สายการบินต้นทุนต่ำจึงเป็นเครื่องบินแบบเดียวในการทำการบิน

(Single Fleet Type) โดยส่วนใหญ่จะใช้เครื่องบินรุ่นเดียวกันคือ เครื่องบินโบอิง 737 การบริหารบุคคลจะเน้นที่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนขึ้นอยู่กับผลงาน ทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน (Preference Based Pay) แทนการจ่ายเงินเดือนในลักษณะเท่ากันทุกเดือน เช่น การจ่ายให้นักบินตามจำนวนเที่ยวบินแทนจำนวนชั่วโมงการทำงาน จะทำให้นักบินพยายามบินให้ได้จำนวนเที่ยวบินมากที่สุด เพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด ขณะที่พนักงานภาคพื้นดินจะได้รับเงินในอัตราไม่สูง แต่จะได้รับส่วนแบ่งรายได้อื่นจากผลงานและประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ สายการบินต้นทุนต่ำอาจจะมีวิธีการที่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการได้อีก เช่น การเช่าเครื่องบินแบบเหมาลำรวมลูกเรือ (Wet Lease) จากสายการบินอื่นในช่วงแรกของการเปิดดำเนินการ ซึ่งการเช่าแบบ Wet Lease นี้จะช่วยให้สามารถเปิดให้บริการได้อย่างรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการเริ่มต้นด้วยตนเอง ทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการในช่วงต้น โดยจะมีการถ่ายทอดประสบการณ์ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรจากผู้ให้เช่าเครื่องบิน จนกระทั่งสายการบินต้นทุนต่ำสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง

จากการที่สายการบินประเภทนี้ สามารถประหยัดต้นทุนที่เป็นไปได้ทุกรูปแบบที่กล่าวข้างต้น ทำให้สามารถตั้งราคาตั๋วเครื่องบินในราคาถูกกว่าสายการบินทั่วไป (Low Fares) โดยการตั้งราคาและส่วนลดที่ให้แก่ลูกค้าจะแตกต่างกันไปตามอุปสงค์และอุปทานในแต่ละเส้นทางและในเวลาต่างกัน เช่น เนื่องจากเย็นวันศุกร์จะมีผู้โดยสารเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อกิจกรรมต่างๆมากกว่าเย็นวันอังคารจึงส่งผลให้ ค่าโดยสารเส้นทาง กทม. – ภูเก็ต เย็นวันอังคารจะถูกกว่าเย็นวันศุกร์ เป็นต้น (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 โปรโมชันราคาตั๋วเครื่องบินเส้นทาง กทม. – ภูเก็ต ของสายการบินต่างๆ ในปี 2557

สายการบิน	ราคาโปรโมชั่น (บาท)	ราคาปกติ (บาท)
แอร์เอเชีย	790	2,550
นกแอร์	990	2,609
โอเรียนไทย	1,190	1,850

ที่มา : เว็บไซต์ [promotiontoyou](http://promotiontoyou.com)/วันที่ 5 มกราคม 2557

สถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2557 คาดว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทยสูงจนถึง 30.27 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 13.29 โดยจะมีรายได้จากการท่องเที่ยว

เข้าประเทศคิดเป็นจำนวนเงิน 1.344 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.1 จากปี 2556 ขณะที่ภาพรวมของสถานการณ์นักท่องเที่ยวปี 2556 พบว่าเป็นปีที่การท่องเที่ยวไทยเติบโตในอัตราที่สูงกว่าคาดการณ์ โดยเฉพาะในช่วง 9 เดือนแรกของปีที่มีตัวเลขจริงออกมาอย่างเป็นทางการแล้วพบว่ามีการขยายตัวถึงร้อยละ 23 และแนวโน้มตลอดปี 2556 คาดว่าจะมีจำนวน 26.72 ล้านคน สร้างรายได้ให้ประเทศถึง 1.167 ล้านล้านบาท (จาก www.thairath.co.th/ วันที่ 3 มกราคม 2557) (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปี 2553-2556

เดือน	2553	2554	2555	2556
มกราคม	1,605,505	1,805,947	1,992,158	2,318,447
กุมภาพันธ์	1,614,844	1,802,476	1,853,736	2,367,257
มีนาคม	1,439,401	1,702,233	1,895,560	2,322,200
เมษายน	1,108,209	1,552,337	1,686,268	2,013,012
พฤษภาคม	826,610	1,407,407	1,546,888	1,846,403
มิถุนายน	964,959	1,484,708	1,644,733	2,056,241
กรกฎาคม	1,275,766	1,719,538	1,815,714	2,223,685
สิงหาคม	1,270,883	1,726,559	1,926,929	2,469,160
กันยายน	1,214,810	1,486,333	1,611,754	2,056,405
ตุลาคม	1,316,806	1,422,210	1,801,147	2,065,518
พฤศจิกายน	1,478,856	1,291,548	2,143,550	2,399,240
ธันวาคม	1,819,751	1,829,174	2,435,466	2,598,015
รวม	15,936,400	19,230,470	22,353,900	26,735,583

ที่มา : สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด จำแนกตามภูมิภาคของประเทศไทย โดยข้อมูลสถิติกรมการท่องเที่ยว พบว่า ไตรมาส 4 ปี 2556 (ไม่นับรวมกรุงเทพฯ) ภาคใต้ เป็นภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวทั้งคนไทย และต่างชาตินิยมเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 6.1 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20.9 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดของแต่ละภูมิภาค และสร้างรายได้ให้แก่ประเทศมากที่สุดเช่นกัน (หากไม่นับรวมกรุงเทพฯ) จำนวนทั้งสิ้น 104,437 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 25.7 เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมดของแต่ละภูมิภาค

โดยจังหวัดภูเก็ตมีนักท่องเที่ยวถึง 10.7 ล้านคนแยกเป็นนักท่องเที่ยวไทย 3 ล้านกว่าคน นักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 8 ล้านกว่าคน ซึ่งการเดินทางเพื่อไปจังหวัดภูเก็ตมีทั้งการเดินทางโดยเครื่องบิน รถไฟ และรถโดยสารประจำทาง (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 อัตราค่าโดยสารเส้นทาง กรุงเทพมหานคร – ภูเก็ต หรือ กทม. – ภูเก็ต

	เครื่องบิน		รถไฟ		บขส.	
	Low Cost	ระยะเวลา	ราคา	ระยะเวลา	ราคา	ระยะเวลา
การบินไทย	2,500	1.20	1,500	13	900	14

ที่มา : กระทรวงคมนาคม <http://www.mot.go.th/> วันที่ 3 มกราคม 2557

จากตารางที่ 1.2 จะสังเกตเห็นว่าอัตราค่าเดินทางโดยเครื่องบินต้นทุนต่ำ (Low Cost) ค่าโดยสารไม่ต่างจากการเดินทางโดยรถไฟหรือรถบขส. มากนัก แต่ใช้เวลาในการเดินทางน้อยกว่าอย่างเห็นได้ชัด ส่งผลให้ปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการเดินทางและการขนส่งทางอากาศ สามารถประหยัดเวลาในการเดินทาง อีกทั้งเป็นกิจการที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และยังเป็นโครงข่ายการคมนาคมที่เชื่อมโยงไปยังนานาประเทศ โดยไม่มีขีดจำกัดทางด้านภูมิศาสตร์ทำให้มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้ก้าวหน้า อีกทั้งการติดต่อกับนานาประเทศยังเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ความรู้ การค้าระหว่างประเทศได้เป็นอย่างดี

จากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าธุรกิจการให้บริการทางการบินในปัจจุบันมีภาวะการแข่งขันสูง จึงจำเป็นที่แต่ละสายการบินจะต้องมีความตื่นตัวที่จะวางแผนการดำเนินงาน การวางแผนการตลาด และการให้บริการอยู่เสมอ ซึ่งในส่วนของบริการก็จะต้องเป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ และรสนิยมของผู้โดยสาร รวมทั้งการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และมีความสำคัญต่อธุรกิจการบิน ต้นทุนต่ำ ซึ่งการที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารนั้น จำเป็นที่จะต้องทราบถึงรสนิยมและพฤติกรรมของผู้โดยสารด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยข้อมูลต่างๆเหล่านี้ จะสามารถนำไปใช้ประกอบในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจการให้บริการผู้โดยสารได้อย่างเหมาะสม ซึ่งนอกจากจะเป็นผลดีต่อธุรกิจการบินแล้ว ยังจะมีผลในการที่จะช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่งด้วย

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารในประเทศไทย
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารในประเทศไทย
- 2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารในประเทศไทย
- 2.4 เพื่อศึกษาความยืดหยุ่นของอุปสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารในประเทศไทย

3. สมมติฐานการศึกษา

- 3.1 ปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
- 3.2 ปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่ออุปสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
- 3.3 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ของผู้โดยสารจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน หรือมีค่าเป็น บวก
- 3.4 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาของผู้โดยสารจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม หรือมีค่าเป็น ลบ

4 ขอบเขตของการศึกษา

- 4.1 ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผู้โดยสารชาวไทยและต่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินภายในประเทศ เส้นทาง กทม. – ภูเก็ต ที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย และนกแอร์ เนื่องจากเป็นสายการบินหลักที่มีเที่ยวบินออกเดินทางไปจาก กทม. – ภูเก็ต อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วงการศึกษาอยู่ในระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง พฤศจิกายน พ.ศ.2557

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์และความยืดหยุ่นของอุปสงค์ในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

5 นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ผู้โดยสาร หมายถึง ผู้ที่เดินทางด้วยเครื่องบินภายในประเทศของสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทาง กทม. - ภูเก็ต ทั้งผู้โดยสารชาวไทยและต่างประเทศ

5.2 สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline หรือ Low Fare/ Budget Airline)

หมายถึง สายการบินราคาประหยัดที่ยังคงบริการอาหาร หรือเครื่องดื่มเล็กๆน้อยๆ เหมือนการบินทั่วไป ผู้โดยสารเปลี่ยนแปลงวันเดินทางได้ และมีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจด้านการบิน ด้วยการลดค่าใช้จ่ายของการบิน เช่น เครื่องแบบพนักงาน อาหารบริการบนเครื่องบิน ทำให้สามารถขายตั๋วโดยสารในราคาประหยัดได้ อีกทั้งมีการขายตั๋วล่วงหน้าผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถวางแผนจัดการเที่ยวบินได้ง่าย ลดความเสี่ยงด้านการโดยสารไม่เต็มลำ

5.3 สายการบินภายในประเทศ หมายถึง สายการบินที่ขนส่งผู้โดยสารภายในพรมแดนของประเทศนั้นๆ ซึ่งในที่นี้คือภายในประเทศไทย

5.4 พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึง การกระทำของผู้ที่

แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกของแต่ละบุคคล เกี่ยวกับการเลือกการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำซึ่งในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลในการเลือกเดินทางโดยเครื่องบิน ราคาตั๋วโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีการจองตั๋วโดยสาร วิธีเดินทางอื่นทดแทนการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

5.5 ปัจจัยส่วนตัว หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา และอาชีพ

5.6 ปัจจัยอื่นๆ หมายถึง ข้อมูลที่ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามใช้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำประกอบด้วย วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลที่เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการเดินทาง ราคาตั๋วโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร วิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน

5.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ อันได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ ปัญหาหรืออุปสรรคที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำและความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมดังกล่าวกับปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสารภายในประเทศ ทั้งชาวไทยต่างประเทศ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทย

6.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ตลอดจนความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา และความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสายการบินภายในประเทศของไทย

6.3 สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประกอบในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านอื่นๆที่นอกเหนือจากด้านการตลาดในการประกอบธุรกิจการให้บริการผู้โดยสารของบริษัทที่ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสมต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ เส้นทาง กทม. – ภูเก็ต” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ จังหวัด กรุงเทพฯ ตลอดจนศึกษาจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้จากแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ ได้แก่ ทฤษฎีอุปสงค์ ทฤษฎีและแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค การวิเคราะห์การถดถอยโล จิสติก การวิเคราะห์อุปสงค์การขนส่งและเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้จำแนกตามหัวข้อเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 ทฤษฎีอุปสงค์

1.2 การวิเคราะห์อุปสงค์การขนส่ง

1.3 ทฤษฎีและแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค

ส่วนที่ 2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 ทฤษฎีอุปสงค์

1.1.1 ความหมายอุปสงค์

รัตนาศายคณิต และชลลดา จามรกุล (2550) ได้อธิบายทฤษฎีอุปสงค์ไว้ว่า หมายถึงปริมาณ สินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคต้องการซื้อในระยะเวลาหนึ่งและระดับราคาต่างๆกัน ของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ ปัจจัยที่กำหนดปริมาณอุปสงค์ของผู้บริโภค แต่ละราย ซึ่งได้แก่ ราคาสินค้าและบริการนั้นๆ รายได้ของผู้บริโภค รสนิยมส่วนบุคคล ราคาของสินค้าที่สามารถทดแทนได้ (Substitution goods) และราคาของสินค้าใช้ร่วมกัน (Complementary goods) แต่โดยส่วนมากนัก เศรษฐศาสตร์มักจะกล่าวถึงอุปสงค์ต่อราคามากที่สุด

คำว่า “ความต้องการซื้อ” ในที่นี้มีได้หมายความถึงความต้องการธรรมดา (Want) แต่เป็นความต้องการที่มีอำนาจซื้อ (Purchasing power) กำกับอยู่ด้วย กล่าวคือผู้บริโภค

จะต้องมีเงินเพียงพอและมีความเต็มใจ ที่จะซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ได้ด้วย ดังนั้นจากความหมายของอุปสงค์ข้างต้นสามารถแบ่งอุปสงค์ออกได้เป็น 3 ชนิด

- 1) อุปสงค์ต่อราคา (price demand)
- 2) อุปสงค์ต่อรายได้ (income demand)
- 3) อุปสงค์ต่อราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้อง (cross demand)

ซึ่งส่วนใหญ่นักเศรษฐศาสตร์จะกล่าวถึงอุปสงค์ต่อราคาเป็นหลัก ดังนั้นเมื่อมีการกล่าวถึงอุปสงค์จึงจะเข้าใจได้ว่ากำลังพิจารณาถึงอุปสงค์ต่อราคานั้นเอง

1.1.2 กฎของอุปสงค์ (Law of Demand)

กฎแห่งอุปสงค์ (Law of Demand) ระบุว่าปริมาณของสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ ย่อมแปรผกผันกับระดับราคาของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นเสมอ จากกฎของอุปสงค์ดังกล่าวหมายความว่า เมื่อราคาสินค้าสูงขึ้นผู้บริโภคจะซื้อสินค้าในปริมาณน้อยลง และเมื่อราคาสินค้าลดลงผู้บริโภคจะซื้อสินค้าในปริมาณมากขึ้นนั้นเกิดจากสาเหตุ 2 ประการคือ

ผลทางรายได้ (Income Effect) คือการเปลี่ยนแปลงรายได้ที่แท้จริง รายได้ที่แท้จริงได้แก่จำนวนสินค้าที่ผู้บริโภคได้รับตามกฎของอุปสงค์เมื่อราคาสินค้าสูงขึ้นด้วยรายได้ที่เป็น ตัวเงินคงเดิม ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าในปริมาณน้อยลงในทางตรงข้าม เมื่อราคาสินค้าลดลงผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าในปริมาณมากขึ้น

ผลทางการทดแทน (Substitution Effect) เมื่อราคาสินค้าชนิดหนึ่งสูงขึ้นในขณะที่ราคาสินค้าชนิดอื่นซึ่งทดแทนสินค้านี้ได้มีราคาอยู่คงที่ผู้บริโภคจะรู้สึกที่สินค้านี้แพงขึ้นจึงซื้อสินค้านี้ลดลงและหันไปซื้อสินค้าอื่นเพื่อใช้แทนสินค้านั้น ในทางตรงข้าม เมื่อราคาของสินค้าลดลง ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าอื่นน้อยลงและหันมาซื้อสินค้านี้มากขึ้น

1.1.3 ปัจจัยกำหนดอุปสงค์ (Demand Determinants)

ในความเป็นจริงตัวกำหนดอุปสงค์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับราคาของสินค้าหรือบริการเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆอีกมากมาย ซึ่งปัจจัยเหล่านั้นจะมีอิทธิพลต่อปริมาณซื้อเล็กน้อยต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้บริโภคแต่ละคนและกาลเวลา ซึ่งปัจจัยอื่นๆมีดังนี้

- 1) ราคาของสินค้าหรือบริการนั้นๆ เมื่อปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับราคาของสินค้าหรือบริการนั้นๆ ตามปกติเมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นปริมาณซื้อสินค้านี้จะมีน้อยลง แต่ถ้าราคาสินค้าลดต่ำลง ปริมาณซื้อจะมีมากขึ้น

2) รสนิยมของผู้บริโภค เมื่อปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับรสนิยมของผู้บริโภคและความนิยมของคนส่วนใหญ่ในสังคม ซึ่งรสนิยมอาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนิยมชมชอบชั่วขณะหนึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แต่บางกรณีความนิยมนั้นก็คงอยู่นาน สิ่งที่กำหนดรสนิยมของผู้บริโภคได้แก่ อายุ เพศ ความเชื่อ ค่านิยม การศึกษา อาชีพและอิทธิพลของการโฆษณา รสนิยมเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อธุรกิจการค้า ดังนั้นหน่วยธุรกิจจึงยอมทุ่มเงินจำนวนมากในการโฆษณาเพื่อหวังผลในการเปลี่ยนแปลงรสนิยมหรือ มิฉะนั้นก็เพื่อรักษารสนิยมของผู้บริโภคให้คงเดิมนั่นเอง

3) ระดับรายได้ เมื่อปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับรายได้เฉลี่ยของครัวเรือน โดยทั่วไปเมื่อประชากรมีรายได้โดยเฉลี่ยสูงขึ้น ความต้องการสินค้าและบริการจะเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือมักจะลดการบริโภคสินค้าราคาถูกและขณะเดียวกันก็หันไปบริโภคสินค้าราคาแพง

4) ราคาของสินค้าอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เมื่อปริมาณซื้อขึ้นอยู่กับราคาของสินค้าอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตามปกติความต้องการของผู้บริโภคอาจสนองได้ด้วยสินค้าหลายชนิด ถ้าสินค้าชนิดหนึ่งมีราคาสูงขึ้น ผู้บริโภคก็จะซื้อสินค้าชนิดนั้นน้อยลง และหันไปซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งซึ่งใช้ทดแทนกันได้ สำหรับกรณีของสินค้าที่ต้องใช้ประกอบกัน เช่น น้ำตาลกับกาแฟ เป็นต้น เมื่อผู้บริโภคต้องการบริโภคกาแฟมากขึ้น ก็จะต้องบริโภคน้ำตาลมากขึ้นด้วย

5) ฤดูกาล เมื่อปริมาณการซื้อขึ้นอยู่กับฤดูกาล ยกตัวอย่างในประเทศที่อยู่ในเขตหนาว เมื่อย่างเข้าฤดูหนาว ประชาชนจำเป็นต้องจัดหาเครื่องนุ่งห่มกันหนาว ทำให้ความต้องการสินค้าเครื่องกันหนาวต่างๆในช่วงเวลาดังกล่าวเพิ่มขึ้น

ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากพื้นฐานทฤษฎีอุปสงค์แล้ว จะเห็นว่าอุปสงค์สินค้าและบริการจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวมาข้างต้น ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการซื้อ กับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดอุปสงค์ได้ ด้วยสมการทางคณิตศาสตร์ดังนี้

$$Q_x = f(P_x, P_y, Y, T, \dots)$$

เมื่อกำหนดให้

$$Q_x = \text{ปริมาณความต้องการซื้อในสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง (สินค้า X)}$$

$$P_x = \text{ระดับราคาสินค้านั้น (สินค้า X)}$$

$$P_y = \text{รสนิยมผู้บริโภค}$$

$$Y = \text{ระดับรายได้ของผู้บริโภค}$$

$$T = \text{ระดับราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้อง}$$

1.1.4 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ (Elasticity of demand)

ความยืดหยุ่น (elasticity) เมื่อปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งที่กำหนดปริมาณเสนอซื้อเสนอขาย เปลี่ยนแปลงไป ย่อมส่งผลกระทบต่อจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคต้องการซื้อหรือผู้ผลิตต้องการขาย เราสนใจว่าเมื่อปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์อุปทานเปลี่ยนแปลงไป จะทำให้ความต้องการซื้อ หรือความต้องการขายเปลี่ยนไปมากน้อยเท่าใด

ปริมาณความต้องการซื้อความต้องการขายจะตอบสนองหรือมีความอ่อนไหวต่อปัจจัย ที่มากำหนด ระดับการตอบสนองหรือความอ่อนไหวที่ตัวแปรหนึ่งมีต่อปัจจัยที่กำหนด เราเรียกว่า ความยืดหยุ่น

ความยืดหยุ่นของอุปสงค์แบ่งได้ 3 ประเภทดังนี้

1. ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา (Price Elasticity of Demand)

เป็นค่าที่ใช้วัดอัตราการเปลี่ยนแปลงของปริมาณสินค้าที่จะมีผู้ต้องการเสนอซื้อ ณ ขณะใดขณะหนึ่ง ต่ออัตราการเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้านั้นๆ เมื่อกำหนดให้สิ่งอื่นๆ คงที่ ซึ่งความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาคำนวณได้จากสูตร คือ

$$\text{ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา} = \frac{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของปริมาณในการซื้อสินค้า X}}{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้า X}}$$

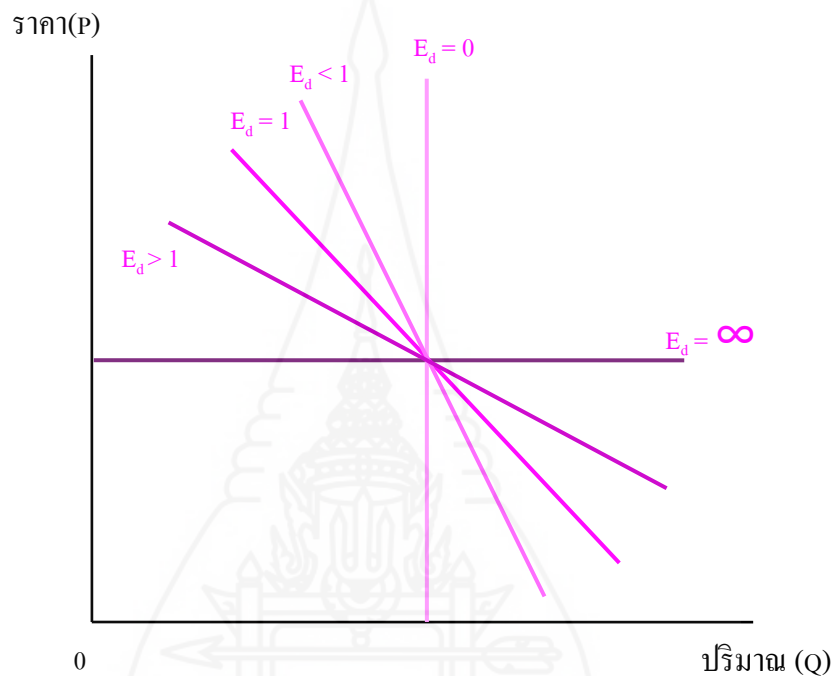
ลักษณะของความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา

ความยืดหยุ่นของเส้นอุปสงค์มีทั้งหมด 5 ประเภทด้วยกันคือ

- 1) อุปสงค์ที่มีค่าความยืดหยุ่นมาก ($E_d > 1$)
- 2) อุปสงค์ที่มีค่าความยืดหยุ่นน้อย ($E_d < 1$)
- 3) อุปสงค์ที่มีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับหนึ่ง ($E_d = 1$)
- 4) อุปสงค์ที่มีค่าความยืดหยุ่นมากที่สุด หรืออินฟินิตี้ ($E_d = \infty$)
- 5) อุปสงค์ที่มีค่าความยืดหยุ่นน้อยที่สุด หรือเท่ากับศูนย์ ($E_d = 0$)

หากร้อยละของตัวราคามีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของปริมาณในทิศทางที่มาก (+) คือ ถ้าราคาสินค้าเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้ปริมาณสินค้ามีการเปลี่ยนแปลงไปมาก (การเปลี่ยนแปลงของปริมาณซื้อ > การเปลี่ยนแปลงของราคา) เราจะเรียกว่า ‘มีความยืดหยุ่นมาก’ (elastic demand) ขณะเดียวกัน ถ้าร้อยละของตัวราคามีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของปริมาณในทิศทางที่น้อย (-) คือ ถ้าราคาสินค้าเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้ปริมาณสินค้ามีการเปลี่ยนแปลงน้อย

(การเปลี่ยนแปลงของปริมาณซื้อ < การเปลี่ยนแปลงของราคา) เราจะเรียกว่า ‘มีความยืดหยุ่นน้อย’ (inelastic demand) หรือถ้าความยืดหยุ่นมีค่าเท่ากับหนึ่ง จะเรียกว่า Unitary Elastic กล่าวคือ เมื่อราคาสินค้าเปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 1 จะส่งผลให้ปริมาณสินค้ามีการลดลงหรือเพิ่มขึ้นในอัตราที่เท่ากัน โดยแสดงภาพรวมของลักษณะความยืดหยุ่นของเส้นอุปสงค์ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ลักษณะเส้นอุปสงค์ต่อราคาจำแนกตามความยืดหยุ่น

ที่มา : รัตนา สายคณิต และชลดา จามรกุล (2550)

จากภาพที่ 2.1 จะเห็นได้ว่า กรณีที่อุปสงค์มีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับศูนย์ ($E_d = 0$) คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาไม่ได้มีผลกระทบต่อปริมาณเลย ปริมาณการซื้อสินค้ายังคงเท่าเดิม ในขณะที่ราคาสามารถขึ้นหรือลงได้ตลอดเวลา สินค้าที่ราคาไม่มีผลกระทบต่อผู้บริโภค เช่นนี้ในชีวิตจริงค่อนข้างหายาก เช่น การซื้อที่ฝังศพ เป็นต้น

กรณีที่อุปสงค์มีค่าความยืดหยุ่นน้อย ($E_d < 1$) คือ ถ้าราคาเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริโภคที่ไม่มาก แสดงว่า อัตราการเปลี่ยนแปลงของราคามีผลต่ออัตราการเปลี่ยนแปลงของปริมาณไม่มากนัก สินค้าที่มีค่าความยืดหยุ่นน้อยนี้จะเป็นสินค้าประเภทที่เรามีความจำเป็นในการบริโภค เพราะไม่ว่าราคาจะสูงขึ้นหรือลดลงเท่าไร ปริมาณความต้องการของเราก็ยังคงเท่าเดิมในสินค้าชนิดนั้น

กรณีที่อุปสงค์มีค่าความยืดหยุ่นเท่ากับ 1 ($E_d = 1$) เป็นกรณีที่ไม่ค่อยเกิดในชีวิตประจำวัน ส่วนใหญ่จะเกิดเป็นปรากฏการณ์ในระยะเวลาสั้นๆ เท่านั้น

กรณีที่อุปสงค์มีค่าความยืดหยุ่นมาก ($E_d > 1$) คือ เมื่อราคาสินค้าเปลี่ยนแปลง จะทำให้ปริมาณการบริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างมาก สินค้าประเภทนี้ได้แก่สินค้าฟุ่มเฟือยต่างๆ

กรณีที่อุปสงค์ที่มีค่าความยืดหยุ่นมากที่สุด หรืออินฟินิตี้ ($E_d = \infty$) คือ ณ ราคาใดๆ ราคาหนึ่ง ความต้องการซื้อจะมีอย่างไม่จำกัด เป็นตัวอย่างสินค้าในตลาดแข่งขันสมบูรณ์ซึ่งสินค้าเหมือนกันและมีผู้ขายจำนวนมาก โดยถ้ามีผู้ผลิตคนใดขึ้นราคาสินค้าก็ย่อมจะขายสินค้านั้นไม่ได้เลย เพราะผู้บริโภคจะเปลี่ยนใจไปซื้อสินค้าอื่นที่ทดแทนกันได้แทน กรณีนี้เป็นกรณีที่ไม่ค่อยเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเช่นกัน

จากกรณีดังกล่าวมาทั้งหมด กรณีที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวัน ส่วนใหญ่จะเป็นกรณีที่อุปสงค์มีค่าความยืดหยุ่นน้อยและกรณีที่อุปสงค์มีค่าความยืดหยุ่นมาก ส่วนกรณีอื่นๆ มักเกิดขึ้นเป็นปรากฏการณ์ในระยะเวลาสั้นๆ เท่านั้น ซึ่งค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา เมื่อคำนวณออกมาจะมีค่าเป็นลบเสมอ แต่ไม่คิดเป็นค่าลบตามหลักคณิตศาสตร์ เครื่องหมายลบดังกล่าวเพียงแต่แสดงว่ามีการเปลี่ยนแปลงของปริมาณ อุปสงค์เป็นไปในทิศทางผกผันกับราคาเท่านั้น ดังนั้นค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาที่มีค่าเท่ากับ -1 และ -0.5 คือ ค่าความยืดหยุ่นที่มีค่าเท่ากับ -1 มีค่าความยืดหยุ่นสูงกว่า หรือมากกว่า -0.5

ปัจจัยกำหนดค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา

1. ความสามารถในการทดแทนกันได้ของสินค้า - เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญที่สุด โดยสินค้าที่มีสินค้าอื่นทดแทนได้ง่ายจะมีค่าความยืดหยุ่นสูง และสินค้าที่มีสินค้าอื่นทดแทนได้ยากจะมีค่าความยืดหยุ่นต่ำ

2. ชนิดของสินค้า - แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ สินค้าจำเป็น ซึ่งจะมีค่าความยืดหยุ่นต่ำ และสินค้าฟุ่มเฟือยซึ่งจะมีค่าความยืดหยุ่นสูง

3. มูลค่าสินค้าคิดเป็นสัดส่วนของรายได้ - สินค้าที่มีมูลค่าคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ต่ำ จะมีค่าความยืดหยุ่นต่ำ เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ เป็นต้น ขณะที่สินค้าที่มีมูลค่าคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สูง จะมีค่าความยืดหยุ่นสูง เช่น รถยนต์ เสื้อผ้าแบรนด์เนม เป็นต้น โดยผู้มีรายได้น้อยจะอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงของราคามากกว่าผู้ที่มีรายได้มาก

4. ระยะเวลาการปรับตัวนับตั้งแต่ว่าราคาเปลี่ยนแปลง - ยิ่งระยะเวลาผ่านไปยาวนานเท่าไร ค่าความยืดหยุ่นก็จะสูงมากขึ้นเท่านั้น เพราะผู้บริโภคพอที่จะหาสินค้าอื่นมาใช้ทดแทนได้ หรือปรับพฤติกรรมตัวเองให้มีการใช้สินค้าชนิดนั้นน้อยลง

2. ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ (Income Elasticity of Demand)

ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ หมายถึง อัตราส่วนการเปลี่ยนแปลงเป็นร้อยละของปริมาณอุปสงค์ ต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นร้อยละของรายได้ หรือคือการเปลี่ยนแปลงเป็นร้อยละของปริมาณอุปสงค์ เมื่อรายได้ของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ร้อยละ 1 ซึ่งค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ มีลักษณะเหมือนค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา หากมีความหมายแตกต่างกันในด้านเครื่องหมาย ถ้าค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้มีเครื่องหมายเป็นบวกแสดงว่าเป็นสินค้าปกติ (Normal Goods) หรือสินค้าฟุ่มเฟือย (Superior Goods) และถ้าค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้มีเครื่องหมายเป็นลบแสดงว่าเป็นสินค้าด้อยคุณภาพ (Inferior Goods) โดยความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ คำนวณได้จากสูตร คือ

$$\text{ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้} = \frac{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของปริมาณในการซื้อสินค้า}}{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของรายได้}}$$

ตัวกำหนดอุปสงค์ต่อรายได้ (Determinants of income Elasticity)

ตัวกำหนดอุปสงค์ต่อรายได้ มิได้มีผลต่อความยืดหยุ่นเท่านั้น ยังมีผลต่อประเภทของสินค้านั้นด้วย

สินค้าปกติ (Normal Goods) หมายถึงสินค้าที่ซื้อกันโดยทั่วไป ส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าที่จำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้มีเครื่องหมายเป็นบวก เพราะเมื่อผู้คนมีรายได้สูงขึ้น ปริมาณการบริโภคสินค้านั้นก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย หรืออาจเรียกได้อีกชื่อหนึ่งว่า สินค้าจำเป็น (Necessary Goods)

สินค้าฟุ่มเฟือย (Superior Goods) หมายถึงสินค้าที่อุปสงค์สูงเกินกว่าอัตราส่วนของรายได้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งตรงกันข้ามกับ สินค้าปกติเพราะเมื่อคนมีฐานะดีขึ้นก็จะซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยมากขึ้น ดังนั้นอุปสงค์ต่อรายได้จึงมีค่ามากกว่า 1 แต่ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้มิได้เป็นความสัมพันธ์ที่คงที่เมื่อเทียบกับรายได้ และอาจจะเปลี่ยนแปลงตามระดับของรายได้ ซึ่งหมายความว่า สินค้าฟุ่มเฟือยอาจจะกลายมาเป็น สินค้าปกติหรือ สินค้าด้อยคุณภาพขึ้นอยู่กับระดับของรายได้ เช่นผู้ที่มีฐานะดี จะหยุดซื้อรถยนต์หรูสำหรับการสะสม และหันมาสะสมเครื่องบินแทนที่ ในกรณีนี้รถยนต์หรูก็กลายมาเป็น สินค้าด้อยคุณภาพ

สินค้าด้อยคุณภาพ (Inferior Goods) หมายถึง สินค้าที่คุณภาพต่ำหรือราคาถูก การเปลี่ยนแปลงปริมาณซื้อจะผกผันกับรายได้ คือ หากรายได้ลดลง จะซื้อมากขึ้น หากรายได้เพิ่มมากขึ้น จะซื้อสินค้าประเภทนี้ลดลง ดังนั้นสินค้าด้อย ทำให้อุปสงค์ต่อรายได้มีเครื่องหมายเป็น ลบ

3. ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ไขว้ (Cross - Price Elasticity of Demand)

อุปสงค์ไขว้ หมายถึง ปริมาณความต้องการซื้อสินค้าชนิดหนึ่ง ณ ระดับราคาต่างๆ พิจารณาต่อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาหนึ่ง โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ คงที่

ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ไขว้ หมายถึง การวัดอัตราการเปลี่ยนแปลง ปริมาณความต้องการซื้อสินค้าเมื่อราคาสินค้าชนิดอื่นที่เกี่ยวข้องเปลี่ยนแปลง ความยืดหยุ่นประเภทนี้เป็นความยืดหยุ่นที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในราคาของสินค้าชนิดอื่นๆ อาจจะต้องใช้ร่วมกัน หรือใช้ทดแทนกัน แล้วจากการเปลี่ยนแปลงของราคาจะส่งผลกระทบต่อปริมาณสินค้าที่เรากำลังพิจารณา ซึ่งมีแนวคิดในการหา ดังนี้

$$\text{ความยืดหยุ่นไขว้} = \frac{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของปริมาณในการซื้อสินค้า X}}{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้า Y}}$$

ซึ่งในรูปแบบของการหาค่าของความยืดหยุ่นไขว้นี้มีอยู่ 2 วิธี คือ การหาค่าความยืดหยุ่นไขว้แบบช่วง และการหาค่าความยืดหยุ่นไขว้แบบจุด
การหาความยืดหยุ่นแบบจุด **Point Elasticity**

$$E_c = \frac{\Delta Q_x}{\Delta P_y} \times \frac{P_y}{Q_x}$$

โดยกำหนดให้

$$E_c = \text{ความยืดหยุ่นไขว้}$$

$$\Delta Q_x = \text{ส่วนเปลี่ยนแปลงของปริมาณซื้อสินค้า X}$$

$$\Delta P_y = \text{ส่วนเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้า Y}$$

$$P_y = \text{ราคาสินค้า Y ก่อนการเปลี่ยนแปลง}$$

$$Q_x = \text{จำนวนของสินค้า X ที่ซื้อก่อนราคาสินค้า Y จะเปลี่ยนแปลง}$$

ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ไขว้

ค่าความยืดหยุ่นชนิดนี้มีลักษณะ คล้ายกับความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ คือ เครื่องหมายของความยืดหยุ่นมีความหมายต่อการตีความ หากความยืดหยุ่นของอุปสงค์ไขว้มีเครื่องหมายเป็นลบ จะให้ความหมายที่ต่างจากเครื่องหมายบวก

ตัวกำหนดความยืดหยุ่นของอุปสงค์ไขว้

ตัวกำหนดของความยืดหยุ่นไขว้ เป็นความสัมพันธ์ของสินค้าที่เกี่ยวข้องกันที่สามารถแบ่งได้ 2 ชนิด ดังนี้

สินค้าประกอบกัน (complementary goods) หมายถึง สินค้าที่ต้องใช้ร่วมกับสินค้าอื่น เมื่อสินค้าหนึ่งเพิ่มขึ้นหรือลดลงจะมีผลทำให้ปริมาณการเสนอซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่ง เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เช่น รถยนต์กับน้ำมันเชื้อเพลิง ถ้าราคาน้ำมันเชื้อเพลิงมีราคาเพิ่มขึ้น ถึงแม้ราคาน้ำมันจะเพิ่มขึ้น เราจำเป็นที่จะต้องใช้รถยนต์ตามปกติทุกวัน เพราะสินค้าที่ใช้ควบคู่ประกอบกัน จึงขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้เลย โดยความสัมพันธ์ของสินค้าที่ต้องใช้ประกอบกัน จะมีทิศทางตรงกันข้าม หรือเป็นลบ

สินค้าทดแทนกัน (Substitute good) หมายถึง สินค้าที่ใช้แทนกันด้วยวัตถุประสงค์เดียวกันและความสามารถ interchangeable ได้ เมื่อราคาสินค้าชนิดหนึ่งเปลี่ยนแปลงไปราคาสินค้าอีกชนิดหนึ่งจะมีราคาเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม เช่น โค้กกับเป๊ปซี่ แพ้กับเปา พิซซ่ากับพิซซ่าคอมปะนี โออิชิกับอิชิตัน เป็นต้น โดยความสัมพันธ์ของสินค้าที่ใช้ทดแทนกันได้จะมีทิศทางเดียวกันหรือเป็นบวก

1.2 การวิเคราะห์อุปสงค์การขนส่ง

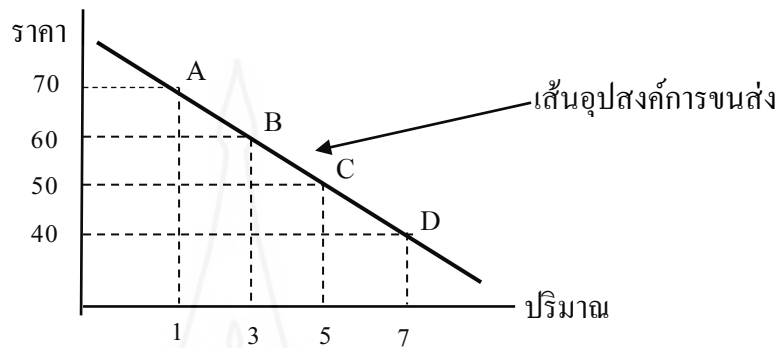
มณูญ โต้ะยามา (2554) ได้กล่าวถึง อุปสงค์การขนส่งว่า หมายถึง ปริมาณการบริการขนส่งที่ผู้บริโภคต้องการในการขนส่งคน หรือ สัตว์ หรือ สิ่งของ ณ ราคาค่าขนส่งหรือค่าบริการขนส่งระดับต่างๆ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยอุปสงค์ในที่นี้อาจเป็นอุปสงค์การเดินทางของผู้โดยสารเอง การใช้บริการขนส่งสาธารณะ การใช้เส้นทางขนส่ง และการขนส่งสินค้าต่างๆ ทั้ง สัตว์และสิ่งของ ซึ่งในการอธิบายลักษณะของเส้นอุปสงค์โดยทั่วไปมักเป็นการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณกับราคาสินค้าและบริการนั้นๆ ซึ่งในกรณีของการขนส่งสามารถเขียนในรูปของฟังก์ชันอุปสงค์การขนส่งคือ

$$Q_d = f(P)$$

โดยที่ Q_d คือ ปริมาณอุปสงค์การขนส่ง
 P คือ ราคาค่าขนส่งชนิดนั้นๆ

จากสมการนี้แสดงให้เห็นว่าปริมาณอุปสงค์การขนส่งขึ้นกับปัจจัยด้านราคาค่าขนส่งเพียงปัจจัยเดียว โดยสมมติว่าปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์ในขณะนั้น เมื่อพิจารณาตามกฎของอุปสงค์โดยทั่วไปปริมาณอุปสงค์มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับราคาสินค้าและบริการ ในกรณีของอุปสงค์การขนส่ง

โดยทั่วไปก็เป็นเช่นเดียวกัน ภายใต้สมมติฐานดังกล่าว เมื่อราคาค่าขนส่งเพิ่มขึ้นก็จะทำให้ปริมาณอุปสงค์การขนส่งลดลง หรือถ้าราคาค่าขนส่งลดลงก็จะทำให้คนมาใช้บริการขนส่งชนิดนั้นๆ เพิ่มขึ้น (ภาพที่ 2.6)



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณอุปสงค์การขนส่งและราคาค่าขนส่ง

ที่มา : มนูญ โต้ะยามา (2554 : 2-6)

จากภาพ 2.6 เส้นอุปสงค์การขนส่งมีลักษณะที่ลาดจากซ้ายไปขวาเช่นเดียวกับเส้นอุปสงค์ของสินค้าโดยทั่วไป เป็นการแสดงให้เห็นว่าโดยปกติแล้วเมื่อราคาค่าขนส่งชนิดนั้นๆ เพิ่มขึ้น อุปสงค์การขนส่งก็จะน้อยลง หรือในทางกลับกันถ้าราคาค่าขนส่งชนิดนั้น ลดลงอุปสงค์การขนส่งก็จะเพิ่มขึ้น

1.2.1 ลักษณะของอุปสงค์การขนส่ง

1) อุปสงค์การขนส่งโดยทั่วไปเป็นอุปสงค์สืบเนื่อง เนื่องจากความต้องการขนส่ง จะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อมีอุปสงค์ของสิ่งอื่นๆเกิดขึ้น เช่น เมื่อคนต้องการไปทำงาน ก็จะทำให้เกิดความต้องการเดินทางไปมาระหว่างบ้านกับสำนักงาน และจากที่อุปสงค์การขนส่งเป็นอุปสงค์สืบเนื่องนั้นเป็นการชี้ให้เห็น 2 นัยคือ การวิเคราะห์อุปสงค์การขนส่งไม่สามารถดำเนินการได้ถ้าไม่มีการพิจารณาถึงระบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมกับระบบการขนส่งเกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2) อุปสงค์การขนส่งมักมีลักษณะของการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคืออุปสงค์การขนส่งเป็นอุปสงค์ตามช่วงเวลาต่างๆ เช่น ในช่วง 1 วัน 1 สัปดาห์ 1 เดือน หรือ 1 ปี เช่น โดยปกติคนมักเดินทางไปท่องเที่ยวในวันหยุด ดังนั้นอุปสงค์ต่อรถโดยสารปรับอากาศ

รถตู้เช่า รถไฟ และเครื่องบินจะเพิ่มขึ้นในช่วงดังกล่าว แต่ในแง่ของการเดินทางไปทำงานหรือทำธุรกิจแล้วเป็นการเดินทางที่มีปริมาณมากในช่วงเวลากลางวันของการทำงาน

3) อุปสงค์การขนส่งเป็นอุปสงค์ตามเวลาที่กำหนด นอกจากจะมีการผันผวนที่เป็นระบบตามช่วงเวลาต่างๆแล้ว ในบางครั้งอุปสงค์การขนส่งยังเป็นอุปสงค์ที่เกิดขึ้นตามเวลาที่กำหนด เช่น ตัวการเดินทางที่กำหนดสามารถใช้ได้ภายในระยะเวลา 1 เดือน 2 เดือน และ 3 เดือน รวมทั้งตัวที่ซื้อล่วงหน้าก็ต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

4) อุปสงค์การขนส่งมีความเกี่ยวเนื่องกับการเปลี่ยนแปลงของอุปทานการขนส่ง เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการขนส่งที่มีความจุหรือราคาค่าขนส่งต่างกัน ย่อมส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของอุปทานการขนส่งดังกล่าวด้วย

1.2.2 ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การขนส่ง

ในการพิจารณาถึงปัจจัยกำหนดอุปสงค์การขนส่งโดยทั่วไปแล้วมีพื้นฐานเช่นเดียวกับอุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการ คือ ปริมาณอุปสงค์การขนส่งขึ้นอยู่กับราคาค่าขนส่งชนิดนั้นๆราคาบริการขนส่งอื่นและสินค้าที่เกี่ยวข้องกัน รายได้ การคาดคะเนของราคา รสนิยม และฤดูกาล ซึ่งสามารถเขียนในรูปของฟังก์ชันอุปสงค์การขนส่งที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณอุปสงค์กับปัจจัยต่างๆได้ดังนี้

	Q_d	=	$f(P, Y, P_r, E^p, T, S)$
โดยที่	Q_d	คือ	ปริมาณอุปสงค์การขนส่งชนิดนั้นๆที่กำลังพิจารณาอยู่
	P	คือ	ราคาขนส่งชนิดนั้นๆที่กำลังพิจารณาอยู่
	Y	คือ	รายได้ของผู้บริโภค
	P_r	คือ	ราคาสินค้าที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง ประกอบด้วยราคาค่าขนส่งที่สามารถใช้ทดแทนการขนส่งชนิดนั้นๆที่กำลังพิจารณาอยู่ P_s และราคาสินค้าหรือบริการขนส่งที่ใช้ร่วมกับการขนส่งชนิดนั้นๆที่กำลังพิจารณาอยู่ P_j
	E^p	คือ	การคาดคะเนราคาที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการขนส่งชนิดนั้นๆของผู้บริโภค
	T	คือ	รสนิยม หรือแนวโน้มความต้องการใช้บริการขนส่งของผู้บริโภค
	S	คือ	ฤดูกาล หรือช่วงเวลาในการใช้บริการขนส่งของผู้บริโภค

1.2.3 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่ง

มฤษฎ โต้ะยามา ได้กล่าวถึงความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งว่า หมายถึง อัตราร้อยละที่แสดงถึงปริมาณความต้องการใช้บริการขนส่งที่เปลี่ยนแปลงไปอันเนื่องมาจากปัจจัยกำหนดอุปสงค์การขนส่งเปลี่ยนแปลง ซึ่งความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งมีความสำคัญต่อการกำหนดราคาของผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการคำนวณค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่ง คำนวณได้จากสูตร คือ

$$\text{ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่ง} = \frac{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของปริมาณอุปสงค์การขนส่ง}}{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยกำหนดอุปสงค์การขนส่ง}}$$

1.2.4 ประเภทของความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่ง

สำหรับการหาค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งสามารถแยกเป็น 3 ประเภท ตามปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์เช่นเดียวกับสินค้าประเภทอื่นๆ คือ

1) ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งต่อราคา สามารถคำนวณได้จากสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งต่อราคา} = \frac{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของปริมาณอุปสงค์การขนส่ง}}{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของราคาขนส่ง}}$$

หรือ
$$Edp = \frac{\% \Delta Q}{\% \Delta P}$$

เมื่อ

E_{dp}	=	ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งต่อราคา
Δ	=	การเปลี่ยนแปลง
Q	=	ปริมาณอุปสงค์การขนส่ง
P	=	ราคาขนส่ง

2) ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งต่อรายได้ เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่มีผลต่ออุปสงค์การขนส่ง ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงของรายได้ทำให้อุปสงค์การขนส่งเปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยสามารถคำนวณได้จากสูตรการคำนวณดังนี้

$$\frac{\text{ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งต่อรายได้}}{\text{การขนส่งต่อรายได้}} = \frac{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของปริมาณอุปสงค์การขนส่ง}}{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของรายได้}}$$

หรือ

$$E_{di} = \frac{\% \Delta Q}{\% \Delta Y}$$

เมื่อ	E_{di}	=	ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งต่อรายได้
	Δ	=	การเปลี่ยนแปลง
	Q	=	ปริมาณอุปสงค์การขนส่ง
	Y	=	รายได้

3) ความยืดหยุ่นไขว้ของอุปสงค์การขนส่ง กรณีที่จะบอกว่าผลที่ทำให้ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งเปลี่ยนแปลงไปมากน้อยเพียงใดก็พิจารณาจากค่าของความยืดหยุ่นของอุปสงค์ไขว้ ในกรณีที่มีการบริการขนส่ง 2 ชนิด คือ บริการขนส่งประเภท g และประเภท h หรือ สินค้า x เป็นสินค้าที่เกี่ยวข้องกับบริการประเภท g ค่าของของความยืดหยุ่นไขว้สามารถคำนวณได้จากสูตรการคำนวณดังนี้

$$\frac{\text{ความยืดหยุ่นไขว้ของอุปสงค์การขนส่ง}}{\text{ขนส่ง}} = \frac{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงของปริมาณอุปสงค์การขนส่งชนิดนั้นๆ}}{\text{ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงราคาค่าส่งขนชนิดอื่นหรือราคาสินค้าที่เกี่ยวข้อง}}$$

หรือ

$$E_{dc} = \frac{\% \Delta Q_g}{\% \Delta Y_h}$$

เมื่อ	E_{dc}	=	ความยืดหยุ่นไขว้ของอุปสงค์การขนส่ง
	Δ	=	การเปลี่ยนแปลง
	Q_g	=	ปริมาณอุปสงค์การขนส่งชนิดนั้นๆ (ปริมาณอุปสงค์การขนส่งประเภท g)
	P_h	=	ราคาค่าขนส่งชนิดอื่นหรือราคาสินค้าที่เกี่ยวข้อง (ราคาขนส่งประเภท h)

1.2.5 ปัจจัยกำหนดความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่ง

ปัจจัยกำหนดความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งประกอบด้วย จำนวนและความสามารถในการทดแทนกันของการขนส่งรูปแบบต่างๆ ในเส้นทางเดียวกัน สัดส่วนของค่าใช้จ่ายค่าขนส่งที่ใช้ไปกับรูปแบบการเดินทางต่างๆ ต่อรายได้ของผู้บริโภค ปัจจัยด้านเวลา

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง วิธีการจ่ายค่าบริการ ระดับสัมบูรณ์ของการเปลี่ยนแปลงราคา และมูลค่าของเวลาที่ประหยัดค่าเดินทาง

1) จำนวนและความสามารถในการทดแทนกันของการขนส่งรูปแบบต่างๆ การทดแทนกันระหว่างรูปแบบการขนส่งต่างๆ เมื่อราคาค่าขนส่งหรือค่าบริการขนส่งรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเปลี่ยนไปแล้วจะมีผลต่ออุปสงค์รูปแบบการขนส่งอื่นที่ผู้บริโภคสามารถใช้ทดแทนกันมากน้อยเพียงใด ถ้าสามารถทดแทนกันได้ง่าย ความยืดหยุ่นจะมีค่ามาก แต่ถ้าทดแทนกันได้ยาก ค่าความยืดหยุ่นก็จะน้อย

2) ปัจจัยด้านรายได้มีความยืดหยุ่นที่เป็นบวกกับการตัดสินใจเป็นเจ้าของรถยนต์หรือการซื้อรถยนต์ แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการใช้บริการขนส่งสาธารณะ เพราะคนเมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้นจะมีรถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น ในกรณีนี้ส่งผลให้การขนส่งสาธารณะกลายเป็นสินค้าด้อย

3) สัดส่วนของค่าใช้จ่ายค่าขนส่งที่ใช้ไปกับรูปแบบการเดินทางต่างๆ ต่อรายได้ของผู้บริโภค โดยทั่วไปแล้วถ้าผู้บริโภคมีสัดส่วนของรายได้ที่ใช้ไปกับการขนส่งมีสัดส่วนสูงจะทำให้ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งต่อรายได้มีค่ามาก แต่ถ้าเป็นสัดส่วนที่ต่ำ ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ก็จะมีค่าน้อย นอกจากนี้ผลของสัดส่วนค่าใช้จ่ายค่าขนส่งต่อรายได้ที่มีต่อความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งของคนที่มีระดับรายได้ต่างกันหรือขนาดของครอบครัวต่างกันก็จะมีผลแตกต่างกันด้วย

4) ปัจจัยด้านเวลาที่ใช้ในการพิจารณา ในช่วงเวลาที่สั้นยาวต่างกันนั้นส่งผลต่อค่าของความยืดหยุ่นของอุปสงค์ที่ต่างกันด้วย หรือช่วงเวลาในการพิจารณาตัดสินใจยาวนานต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเวลาก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคน

5) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความต้องการในการเดินทางของคนบางคนขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการเดินทางมากกว่าปัจจัยอื่น เช่น ปัจจัยด้านค่าโดยสาร/ขนส่ง และรายได้ หรือไม่ใช่เป็นอุปสงค์ที่มีประสิทธิผล อย่างไรก็ตามการพิจารณาถึงความจำเป็นของแต่ละคนขึ้นอยู่กับมาตรฐานการดำเนินชีวิต ซึ่งวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่างกันมีผลให้ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การเดินทางแตกต่างกันด้วย

6) วิธีการจ่ายค่าบริการ ผู้ที่ใช้บริการการขนส่งสาธารณะจะให้ความสำคัญกับต้นทุนในการเดินทางในเส้นทางต่างๆ เช่น ค่าขนส่ง ข้อกำหนดในการซื้อตั๋วก่อนการเดินทาง โดยเฉพาะเส้นทางและตัวรวมเดินทางที่เป็นเครือข่าย

7) ระดับของการเปลี่ยนแปลงราคาสัมบูรณ์ ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การขนส่งจะสะท้อนถึงขนาดความสัมบูรณ์ของการเปลี่ยนแปลงของราคาค่าขนส่งมากกว่าเป็น

การเปลี่ยนแปลงที่ขึ้นกับระยะทาง โดยทั่วไปแล้วการตัดสินใจที่จะเปลี่ยนแปลงการเดินทางของผู้โดยสารที่มีระยะทางที่สั้นกว่าจะมีมากกว่าระยะทางที่ยาวกว่า

8) มูลค่าของเวลาที่ประหยัดค่าเดินทาง ผู้ใช้บริการขนส่งอาจคำนึงถึงมูลค่าของเวลาที่ประหยัดในการเดินทางในทางเลือกต่างๆด้วย ดังนั้นถ้าผู้เดินทางเห็นว่าการเลือกการเดินทางระหว่างรูปแบบต่างๆ ส่งผลต่อความคุ้มค่าของเวลาที่ประหยัดได้มากย่อมมีผลอย่างมากในการใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่าจะเลือกใช้หรือไม่ใช้บริการขนส่งชนิดนั้นๆ

1.3 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

การที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกสินค้า หรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งนั้น การเลือกเป็นเพราะความพึงพอใจ หรืออรรถประโยชน์

“อรรถประโยชน์” หมายถึง ความสุขและความพึงพอใจที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าหรือบริการสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง (ชยันต์ ต้นติวศดาการ 2555 : 1-26)

1.3.1 ทฤษฎีพฤติกรรมของผู้บริโภค (Theory of Customer behavior)

ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์เชื่อว่าผู้บริโภคมีความต้องการในการบริโภคสินค้าและบริการอย่างหลากหลาย แต่เนื่องจากผู้บริโภคแต่ละรายมีข้อจำกัดในเรื่องของทรัพยากร ดังนั้นผู้บริโภคจะมีลำดับการบริโภคก่อนหลังแตกต่างกัน โดยคำนึงถึงอรรถประโยชน์สูงสุดที่ตนจะได้รับ สำหรับการบริโภคสินค้าคงทนซึ่งส่วนใหญ่จะมีการใช้งานที่ยาวนานและมีราคาค่อนข้างแพง ผู้บริโภคจำเป็นต้องคำนึงถึงผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ตนเองจะได้รับเป็นอย่างมากก่อนตัดสินใจซื้อ เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าอื่นที่ต้องซื้อใช้เป็นประจำ

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง “การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาก่อนแล้วและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว”

1.3.2 โมเดลพฤติกรรมของผู้บริโภค (Customer behavior model)

โมเดลพฤติกรรมของผู้บริโภค (Customer behavior model) เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาให้ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อ แล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's purchase decision)



ภาพที่ 2.3 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างง่าย หรือ S-R Theory

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541) . การบริหารการตลาดยุคใหม่ . หน้า 128-130

1.3.3 สิ่งกระตุ้นภายนอก (Stimulus)

สิ่งกระตุ้นอาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกาย (Inside stimulus) และสิ่งกระตุ้นจากภายนอก (Outside stimulus) ซึ่งจะเน้นการจัดสิ่งกระตุ้นภายนอกเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการใช้บริการ ซึ่งสิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและจัดให้มีขึ้น เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย

1.1 สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่สามารถเสนอขายให้กับตลาดเพื่อเรียกร้องความสนใจและความเป็นเจ้าของของผลิตภัณฑ์ การใช้หรือเพื่อบริโภคเป็นสิ่งที่สนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ ผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่แต่ละต้องได้ และแต่ละต้องไม่ได้ ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย ตัวสินค้าและบริการ ตราสัญลักษณ์ คุณภาพ การบรรจุหีบห่อ การใช้เทคโนโลยี

1.2 สิ่งกระตุ้นด้านราคา (Price) คือมูลค่าของสินค้าและบริการที่แสดงออกมาในรูปของจำนวนเงิน การกำหนดราคามีวิธีการดังนี้ การตั้งราคาต่ำกว่าราคาตลาด การตั้งราคาสูงกว่าราคาตลาด และ การตั้งราคาเท่ากับราคาตลาดทั่วไป

1.3 สิ่งกระตุ้นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมการนำผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้ออกสู่ตลาดเป้าหมาย ในส่วนประสมนี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะสถานที่จำหน่ายอย่างเดียว แต่เป็นการพิจารณาว่าจะจำหน่ายผ่านคนกลางต่างๆอย่างไรและมีการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างไร

1.4 สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จำหน่ายและตลาดเป้าหมาย เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อการส่งเสริมตลาดอาจทำได้ 4 แบบด้วยกัน เรียกว่า ส่วนประสมการส่งเสริมตลาด หรือส่วนประสมในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย การโฆษณา (Advertising) การขายโดยใช้บุคคล (Personal Selling) การส่งเสริมการขาย (Sale Promotion) การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation)

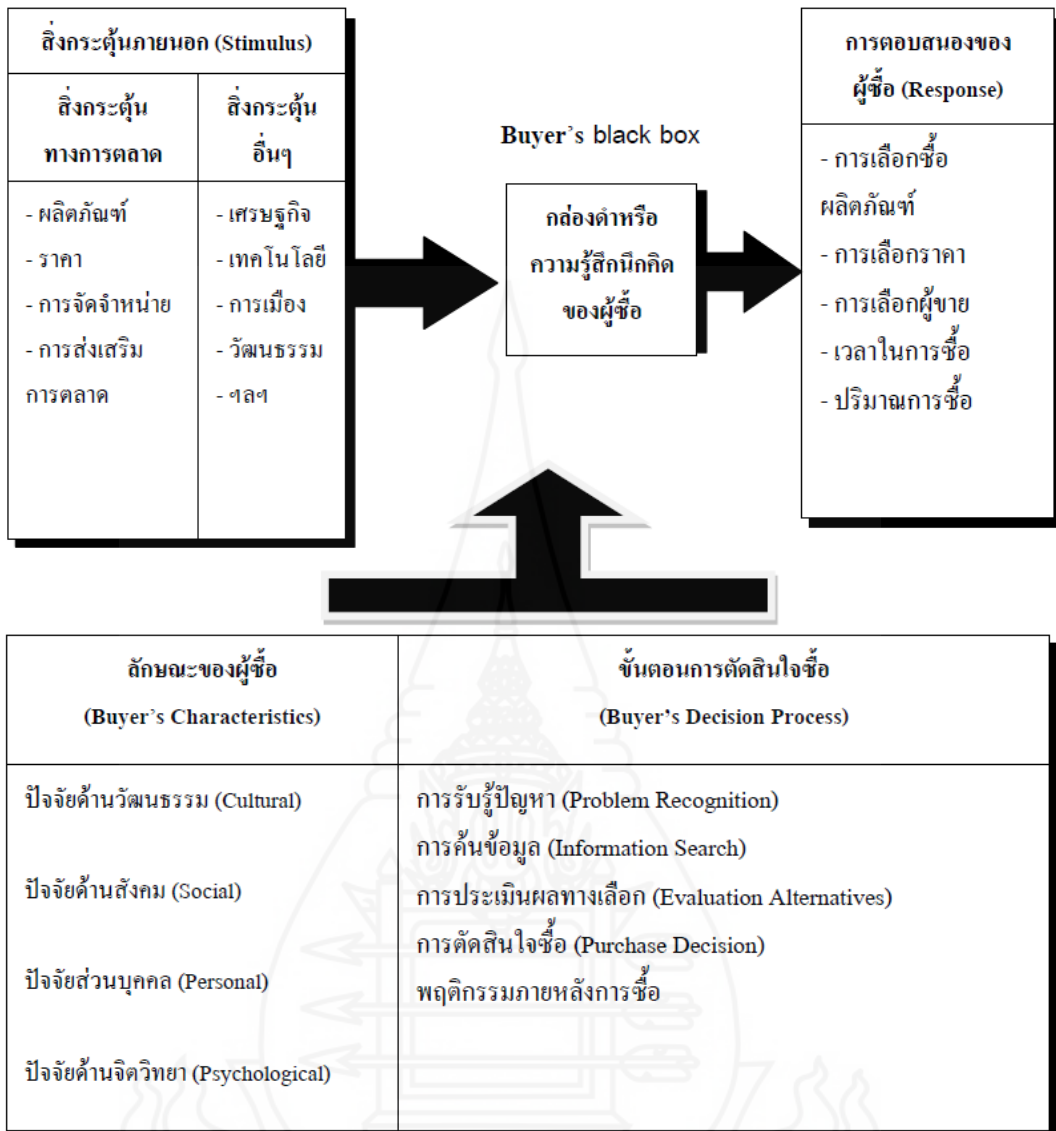
2. สิ่งกระตุ้นอื่นๆ (Other stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคภายนอก ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้และอาจเป็นทางที่จะส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการบริโภคได้แก่

2.1 สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic) เช่น ภาวะเศรษฐกิจโลก รายได้ของผู้บริโภค เหล่านี้ อธิปไตยต่อความต้องการของบุคคล

2.2 สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technological) เช่น เทคโนโลยีใหม่ด้านการฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติสามารถกระตุ้นความต้องการให้ใช้บริการของธนาคารมากขึ้น เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ

2.3 สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายหรือการเมือง (Law and political) เช่น กฎหมายเพิ่มลดภาษีสินค้าใดสินค้านี้ที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มหรือลดความต้องการของผู้ซื้อ

2.4 สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Cultural) เช่น เทศกาล ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม จะมีผลกระตุ้นต่อความต้องการซื้อสินค้าในเทศกาลต่างๆ



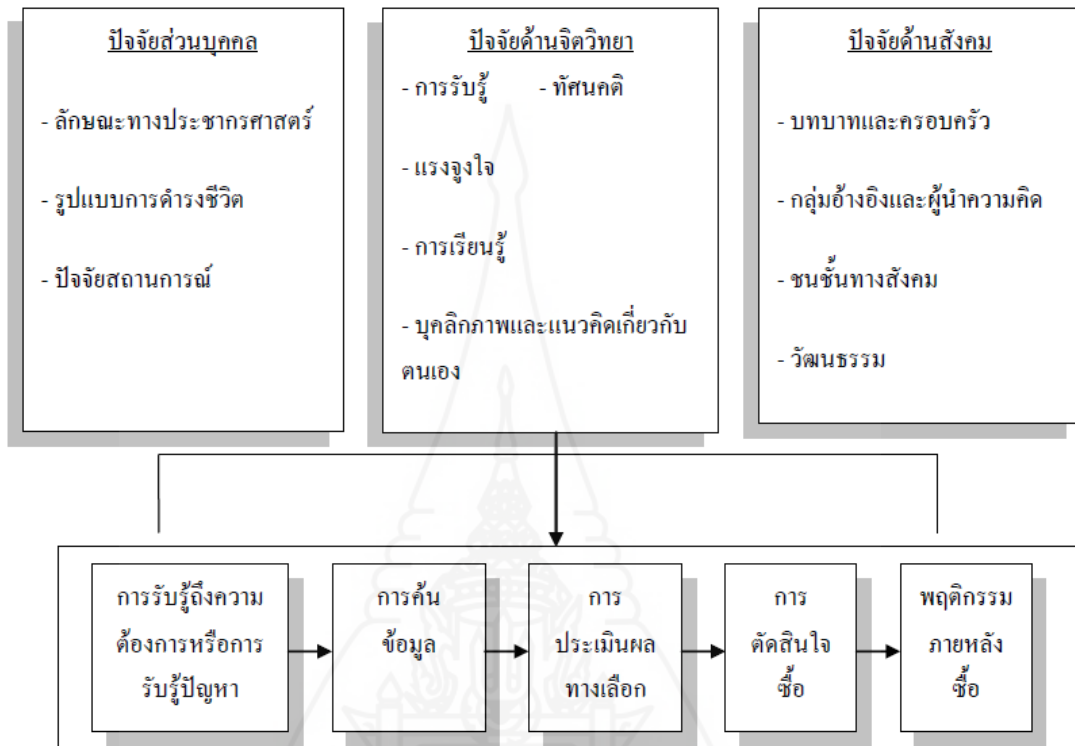
ภาพที่ 2.4 รูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ (Model of buyer behavior)

ที่มา : ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. หน้า 129

1.3.4 กล่องดำหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box)

ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามที่จะรู้ความนึกคิดของผู้ซื้อ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากลักษณะของผู้ซื้อ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค (Buyer decision process) โดยผู้บริโภคจะเข้าสู่กระบวนการตัดสินใจซื้อ โดยจะทำการเปรียบเทียบระหว่างกระตุ้น

ทางการตลาดว่าสิ่งที่ผู้ประกอบการสร้างขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือไม่ และถ้ามีการซื้อเกิดขึ้นจะมีพฤติกรรมอย่างไรในการตอบสนองซื้อนั้น ดังแสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.5 แสดงขั้นตอนและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่ . หน้า 145 – 146

จากแผนภาพรูปที่ 2.5 แสดงให้เห็นว่า ลักษณะของผู้ซื้อที่มีอิทธิพลมาจากปัจจัยต่างๆ คือ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

1.3.5 การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) การเลือกผลิตภัณฑ์ (Product choice)
- 2) การเลือกตราสินค้า (Brand choice)
- 3) การเลือกผู้ขาย (Dealer choice)
- 4) การเลือกเวลาในการซื้อ (Purchase choice)
- 5) การเลือกปริมาณในการซื้อ (Purchase amount)

ส่วนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุปสงค์และพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภคในปัจจุบัน นับว่ามีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ จึงได้มีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำ รวมทั้งมีการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินปกติและสายการบินต้นทุน ประกอบด้วย

ชาญณรงค์ บุญคล้าย (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารการบินในประเทศ ศึกษากรณี เส้นทางการบิน กรุงเทพฯ – หาดใหญ่ โดยการศึกษาเชิงประจักษ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 250 คน โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.845 และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางเศรษฐมิติด้วยสมการถดถอยพหุคูณ โดยวิธี OLS (Ordinary Least Square) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์การเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ คือ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการติดต่อและสำรองที่นั่ง ด้านการบริการภาคพื้นขาออก ด้านการให้บริการบนเครื่องบิน การบริการภาคพื้นขาเข้า ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยที่กำหนดปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสายการบินภายในประเทศ คือ ด้านราคา ระดับรายได้ ความพึงพอใจในช่องทางการจัดจำหน่าย การใช้บริการสายการบินเป็นสินค้าและบริการปกติ เนื่องจากมีค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ เป็น บวก ปัจจุบันประเทศไทยมีสายการบินต้นทุนต่ำหลายสายการบิน และมีการแข่งขันทางด้านราคาและบริการสูง การกำหนดตัวกำหนดอุปสงค์มาประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค

สมนีย์ อังกูรแพพันธ์ (2548) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสายการบินเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนที่ใช้บริการสายการบินราคาปกติจำนวน 200 คนและสายการบินต้นทุนต่ำจำนวน 200 คนในการเดินทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพฯ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบความถี่ ค่าร้อยละ และวิธีการของแบบจำลองโลจิท ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_{10} X_{10} + u_i$$

โดยที่ Y คือ การเลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติและต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการ

X_1	=	เพศ
X_2	=	อายุของผู้โดยสาร
X_3	=	ระดับรายได้
X_4	=	สถานภาพทางครอบครัว
X_5	=	ระดับการศึกษา
X_6	=	อาชีพ
X_7	=	ปัจจัยด้านราคา
X_8	=	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์
X_9	=	ปัจจัยด้านการมีส่วนลดค่าโดยสาร
X_{10}	=	ผู้รับภาระค่าโดยสาร
X_{11}	=	ปัจจัยด้านการให้บริการของสายการบิน
X_{12}	=	ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการเดินทาง
X_{13}	=	จำนวนครั้งในการเดินทาง
$\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_{19}$		คือ ค่าคงที่และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย(ค่าพารามิเตอร์)
u_i		คือ ความคลาดเคลื่อน

ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพฯ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 โดยพฤติกรรมของประชาชนที่ใช้บริการสายการบินราคาปกติ และสายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหรือท่องเที่ยว มีวิธีการจองบัตรโดยสารจากที่จำหน่ายบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน มีลักษณะการเดินทางคนเดียว มีความบ่อยครั้งในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี ประชาชนที่ใช้บริการสายการบินราคาปกติส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสายการบินไทย โดยนิยมเดินทางคือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ส่วนประชาชนที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสายการบินนกแอร์ โดยนิยมเดินทางในระหว่างวันจันทร์ถึงศุกร์การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางเชียงใหม่ - กรุงเทพฯ โดยใช้วิธีการของแบบจำลองโลจิส พบว่า โอกาสที่ประชาชนจะใช้บริการสายการบินราคาปกติมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ เพราะ ประชาชนมีระดับรายได้ต่อเดือนสูง และ สายการบินราคาปกติมีส่วนลดค่า

โดยสารมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนโอกาสที่ประชาชนจะใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมากกว่าสายการบินราคาปกติ เพราะประชาชนมีระดับอายุมากกว่า และมีราคาค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินราคาปกติ ด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสายการบินราคาปกติ 3 อันดับแรกคือ ราคาค่าโดยสารของสายการบินราคาปกติแพงเกินไป รองลงมาคือการไม่มีส่วนลดค่าโดยสาร และเรื่อง การไม่ตรงต่อเวลาของเครื่องบิน ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ 3 อันดับแรกคือ เรื่องการไม่ตรงต่อเวลาของเครื่องบิน รองลงมาคือ เวลาที่ใช้ในการจองบัตรโดยสารล่วงหน้านานเกินไป และการลำเลียงสัมภาระขึ้นลำช้ามาก ตามลำดับ

จักรกฤษณ์ คำพิชัย (2548) ทำการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสายการบินไทยและสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทางการบินกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสายการบินไทย และสายการบินต่ำ 3 สายการบิน คือ สายการบินไทย แอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ และสายการบินโอเรียนไทยแอร์ไลน์ ในเส้นทางการบินกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการสายการบินไทยและสายการบินต้นทุนต่ำทั้ง 3 สายการบินจำนวน 400 รายที่เดินทางผ่าน สนามบินเชียงใหม่ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านลักษณะพฤติกรรมของผู้โดยสารรวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รวมถึงปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยใช้แบบจำลองโลจิสติกในรูปแบบการดังนี้

$$\text{Log } P_i / 1-P = f(\text{SEX, AGE, INC, STA, EDU, JOB, OBJ, REA, WIT, PER, TTI, FRE, FAM, BOK, INF, POS, REF, SPE})$$

โดยที่	P_i	=	1 เมื่อผู้โดยสารใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
	P_i	=	0 เมื่อผู้โดยสารใช้บริการสายการบินไทย
	SEX	=	เพศ
	AGE	=	อายุของผู้โดยสาร
	INC	=	ระดับรายได้
	STA	=	สถานภาพทางครอบครัว
	EDU	=	ระดับการศึกษา
	JOB	=	อาชีพ
	OBJ	=	วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

REA	=	เหตุผลที่เลือกเดินทางโดยเครื่องบิน
WIT	=	ผู้ร่วมเดินทาง
PER	=	ช่วงระยะเวลาที่พำนักอยู่ที่จุดหมายปลายทาง
TTI	=	ระดับรายได้รวมทั้งครอบครัว
FRE	=	ความถี่ในการใช้บริการ
FAM	=	จำนวนสมาชิกในครอบครัว
BOK	=	ลักษณะการจองตั๋ว
INF	=	การหาข้อมูลของการให้บริการของแต่ละสายการบิน
POS	=	ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน
RET	=	การกลับมาใช้บริการซ้ำ
SPE	=	การใช้จ่ายต่อคนต่อวัน

จากการศึกษาพบว่าผู้โดยสาร โดยส่วนใหญ่มีลักษณะและพฤติกรรมคล้ายคลึงกันคือ กลุ่มผู้โดยสารการบินไทยส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย อายุเฉลี่ยประมาณ 38 ปี มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 49,999 บาท ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจหรือทำงาน มักเดินทางเพียงคนเดียว โดยเฉลี่ยเดินทางประมาณ 9 ครั้งต่อปีและคิดว่ากลับมาใช้บริการสายการบินไทย คิดเป็นร้อยละ 51.67 อายุเฉลี่ยประมาณ 35 ปี มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 49,999 บาท ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจหรือทำงาน มักเดินทางเพียงคนเดียว โดยเฉลี่ยเดินทางประมาณ 8 ครั้งต่อปี และคิดว่าจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งเพียงร้อยละ 67 การวิเคราะห์ลักษณะและพฤติกรรมของผู้โดยสารทั้ง 4 สายการบิน โดยใช้แบบจำลองโลจิท ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ Marginal effect พบว่าจากตัวแปรที่ทำการศึกษารวม 18 ตัวแปร มี 6 ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถนำมาอธิบายเพื่อเปรียบเทียบลักษณะและพฤติกรรมของผู้โดยสารได้ดังนี้ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 99 คือ กลุ่มอาชีพของผู้โดยสาร(JOB) การกลับมาใช้บริการซ้ำ(RET) การจองตั๋วผ่านระบบอินเทอร์เน็ต(BOK) และการหาข้อมูลก่อนการเดินทาง(INF) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 คือ ผู้ร่วมเดินทาง(WIT) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 คือ ระยะเวลาที่พักที่จุดหมายปลายทาง(PER)

มานิต ศิริวัชรไพบุลย์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ของผู้โดยสารคนไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ของผู้โดยสารคนไทย โดยวิธีการศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่างและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ใช้ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างผลการศึกษ พบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 117 คน อายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 82 คน มีสถานภาพสมรส จำนวน 93 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 125 คน อาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน 60 คน และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 61 คน 2. ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้ บริการเดินทางโดยสายการบินบางกอกแอร์เวย์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับแรกคือ ด้าน ลักษณะทางกายภาพ มีน้ำหนักการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ อันดับที่สามคือด้านพนักงานที่ให้บริการ อันดับทีสี่คือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อันดับทีห้าคือด้านการให้บริการ อันดับทีหกคือด้านราคาค่าโดยสาร อันดับทีเจ็ดคือด้านการ ส่งเสริมการตลาด 3. การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้โดยสารที่มี เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ และ รายได้ ที่ต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินบางกอก แอร์เวย์แตกต่างกัน

กิตติชัย ธนทรัพย์สิน และ สุรพันธ์ ไชยชนะ (2550) ทำการศึกษาเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) และสายการบิน ไทย (THAI Airways) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อ การเลือกซื้อของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อ การซื้อซ้ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และเพื่อพัฒนาแนวทางในการสร้างฐาน ลูกค้าของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งจะทำการศึกษาเฉพาะผู้โดยสารสายการบินต่ำ โดยทำการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้โดยสารของสายการบินต่ำในประเทศไทย ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดเป็นเครื่องมือในการวิจัย จากการวิจัย สามารถแบ่งผู้โดยสารออกเป็น 3 กลุ่ม พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ใช้สองหรือสามแบรนด์ รองลงมาคือกลุ่มที่อ่อนไหวต่อราคา และกลุ่มที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือกลุ่มที่หนักแน่นมั่นคงต่อ แบรินด์ ทั้งนี้พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อซ้ำของแต่ละกลุ่มนั้นไม่เหมือนกัน โดยพบว่าปัจจัย ที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุดต่อสายการบินต้นทุนต่ำได้แก่ ราคาค่าโดยสาร และการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามลำดับ ส่วนสายการบินไทย ผู้โดยสารมีความพึงพอใจใน ด้านของความปลอดภัย และราคาค่าโดยสาร มากที่สุดและน้อยที่สุด ตามลำดับ จากแบบจำลองการ เลือกรูปแบบการเดินทาง (Binomial Logit Model) ที่พัฒนา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ สายการบิน ไทยหรือสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ส่วนต่างของราคาค่าโดยสารต่อเที่ยว ต่อ รายได้ส่วนต่างของเวลารอคอยขึ้นเครื่องคูณรายได้ ทัศนคติด้านการตรงต่อเวลา และด้านความ ปลอดภัย นอกจากนี้ยังได้ศึกษาผลต่อจำนวนผู้โดยสารเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของแต่ละปัจจัย

ด้วย แบบจำลองที่ได้สามารถทำนายการเลือกรูปแบบการเดินทางของข้อมูลชุดทดสอบได้ถูกต้อง ร้อยละ 76.70

อุไร บุตรทองดี (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทาง เชียงใหม่-กรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 52.63 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ร้อยละ 38.2 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างเป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 23.4 รายได้อยู่ในช่วง 9,001 - 12,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 25.0 สถานภาพ โสดคิดเป็นร้อยละ 52.6 จากพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา บริษัท วัน ทู โก แอร์ไลน์ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อเป็นการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 47.4 ความถี่ในการเดินทางของผู้โดยสารใน 1 เดือน จะเดินทางน้อยกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.7 และเที่ยวบินที่ผู้โดยสารเดินทางส่วนใหญ่จะเป็นเวลา 20.20 นาฬิกา คิดเป็นร้อยละ 39.5 รูปแบบการเดินทางจะเป็นแบบไป กลับ วันที่เดินทางส่วนใหญ่เดินทางวันศุกร์ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทาง เชียงใหม่-กรุงเทพฯ ๑ ส่วนใหญ่ผู้โดยสารทราบรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลบริษัท จะเป็นการได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 41 และสาเหตุที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการกับสายการบิน วัน ทู โก นั้นสาเหตุมาจากบริษัทมีนโยบายในการเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้ โดยไม่มีรายจ่ายเพิ่มและปัญหาที่พบบ่อยจะเป็นเรื่องความล่าช้าของเที่ยวบิน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ตามทัศนคติของผู้โดยสารจะให้ความสำคัญในเรื่อง ความรวดเร็วความทันสมัยในการให้บริการ ระดับการให้บริการของพนักงาน การจัดการการบินที่เหมาะสม ความปลอดภัยของเครื่องบิน และความสะอาดสบาย ทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้โดยสารจะใช้ในการใช้พิจารณาในการใช้บริการ ซึ่งสรุปโดยดูจากภาพรวมความพึงพอใจของผู้โดยสาร นั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ปาวชา โหมานันท์ (2554) ได้ทำการศึกษา เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินในประเทศ ระหว่างสายการบินระดับ Premium และสายการบิน Low cost ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน ให้คะแนนสำหรับการประมาณค่าตามแบบ Likert Scale และการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสายการบินคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำตอบ แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) โดยผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการสายการบิน ผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินไทยส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย ร้อยละ 54.17 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี และ ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.33 เท่ากัน ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อคนมากกว่า 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.17 ในการเดินทาง 1 เที่ยวบิน ราคาบัตรโดยสารจะมีราคา 3,000 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45 และเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงร้อยละ 65 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 23-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.17 ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อคนมากกว่า 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25 ในส่วนของวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ร้อยละ 47.5 เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ในการเดินทาง 1 เที่ยวบิน ราคาบัตรโดยสารจะมีราคาเฉลี่ยอยู่ประมาณ 1,501 – 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.67 โดยสายการบินต้นทุนต่ำที่มีผู้ใช้มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งได้แก่สายการบินแอร์เอเชีย คิดเป็นร้อยละ 48.33 และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สายการบินภายในประเทศ ระหว่างสายการบินไทยและสายการบินต้นทุนต่ำ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ผู้โดยสารของสายการบินไทยจะคำนึงถึงเป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคาบัตรโดยสาร ปัจจัยด้านบุคคล ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ระหว่างสายการบินไทยและสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าผู้โดยสารของสายการบินไทยได้ให้ระดับ โดยปัญหาที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ราคาบัตรโดยสารแพงเกินไป ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุดได้แก่ ปัญหาสัมภาระสูญหายหรือเสียหาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12 ส่วนผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยปัญหาส่วนใหญ่ที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาเครื่องบินเข้า-ออกไม่ตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 2.15 ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ ปัญหาสัมภาระสูญหายหรือเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83

วีรจิต กรานเลิศ(2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน

ภายในประเทศของผู้โดยสารที่สนามบินนานาชาติเชียงใหม่ ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศผ่านท่าอากาศยานเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศผ่านท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยทำการเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม จำแนกเป็น ผู้โดยสารสายการบินไทย 164 ราย ผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ 60 ราย ผู้โดยสารสายการบินแอร์เอเชีย 102 ราย ผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ 50 ราย และผู้โดยสารสายการบิน วัน ทู โก 24 ราย โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา และการใช้แบบจำลอง Conditional Logit ผลการศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างพบว่าในภาพรวม เพศของกลุ่มตัวอย่างมีความใกล้เคียงกันของจำนวน เพศชาย และเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี และมีรายได้ส่วนบุคคล 42,000 บาท/เดือน การศึกษาระดับปริญญาตรี มีเพียงสายการบินไทยที่ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีนิยมใช้บริการมากที่สุด อาชีพพนักงานบริษัทนิยมใช้บริการสายการบินไทย สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบิน วัน ทู โก ในส่วนของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ และสายการบินนกแอร์ ได้รับความนิยมนักธุรกิจ/พ่อค้า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน ในขณะที่ผู้โดยสารสายการบินไทย เดินทางเพื่อทำธุระส่วนตัว การจองที่บัตรโดยสารผู้โดยสารสายการบินนิยมใช้บริการห้องจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน แต่ผู้โดยสารสายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์นิยมใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการทดสอบเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสายการบินในภาพรวม พบว่า ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการเกี่ยวกับการเดินทาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ การตรงต่อเวลาของสายการบิน และ ความเหมาะสมของราคาบัตรโดยสาร ผลการศึกษาแบบจำลอง Conditional Logit พบว่าผู้โดยสารเพศชาย ที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีอายุมาก มีโอกาสเลือกใช้สายการบินไทยสูงกว่าสายการบินอื่น ๆ ผู้โดยสารที่มีแนวโน้มจะเลือกสายการบินบางกอกแอร์เวย์มากกว่าสายการบินอื่น ๆ ในขณะที่ผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมจองบัตรที่นั่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีโอกาสเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์มากกว่าสายการบินอื่น ๆ ในด้านลักษณะสายการบินพบว่า เมื่อสิ่งอื่น ๆ คงที่ราคาบัตรโดยสารสายการบินที่ต่ำกว่า จะมีโอกาสได้รับเลือกมากกว่า หรือ การเป็นสมาชิกของสายการบินทำให้มีโอกาที่ผู้โดยสารจะเลือกใช้บริการสายการบินนั้น ๆ เพิ่มมากขึ้น และ การมีสนามบินปลายทางเป็นสนามบินคอนเมือง จะทำให้ผู้โดยสารเลือกใช้บริการสายการบินนั้น ๆ เพิ่มมากขึ้น

ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย กลุ่มตัวอย่างคือผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำและเป็นผู้ตัดสินใจซื้อด้วยตัวเองจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลที่สนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินคอนเมืองจำนวน 200 ตัวอย่าง และเก็บจากแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) จำนวน 200 ตัวอย่าง ข้อมูลที่เก็บได้นำมาประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยการทดสอบหา ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ การแจกแจงไคสแควร์ (Chi-Square) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) และการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ Least Significant Difference (LSD) โดยผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก โดยชื่อเสียงดีด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยราคาบัตรโดยสารเหมาะสมกับเส้นทางเป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยการมีความสะดวกในการซื้อบัตรโดยสารผ่านทาง Website ของสายการบินเป็นสิ่งที่กลุ่ม

ตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการลดราคาบัตรโดยสารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุดด้านการส่งมอบบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากปัจจัยความตรงต่อเวลาในการออกเดินทางและถึงที่หมายเป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอخصยาศัยไมตรีและประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบินเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยสำนักงานของสายการบินทันสมัย สวยงาม ได้รับความสำคัญมากที่สุด

สรุป

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปแนวคิด เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของไทย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สมณีย์ อังกรแพพันธ์ (2548) ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสายการบินเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ โดยใช้ตัวแปรเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคคือ เพศ อายุของผู้โดยสาร ระดับรายได้ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่วนจักรกฤษณ์ คำพิชัย (2548) ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสายการบินไทยและสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทางการบินกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ใช้ตัวแปรเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคคือ เพศ อายุของผู้โดยสาร ระดับรายได้ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เหตุผลที่เลือกเดินทางโดยเครื่องบิน ผู้ร่วมเดินทาง ช่วงระยะเวลาที่พำนักอยู่ที่จุดหมายปลายทาง ระดับรายได้รวมทั้งครอบครัว ความถี่ในการใช้บริการ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ลักษณะการจองตั๋ว การหาข้อมูลของการให้บริการของแต่ละสายการบิน ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการใช้จ่ายต่อคนต่อวัน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงจะกำหนดตัวแปรทางด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ โดยการกำหนดตัวแปรจากการวิจัยของสมณีย์ อังกรแพพันธ์ และจักรกฤษณ์ คำพิชัย พร้อมทั้งนำไปใช้เป็นแนวคำถามสำหรับการออกแบบสอบถามต่อไป ซึ่งแบบสอบถามที่จะกำหนดขึ้นประกอบด้วยคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบต่อไปนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นรายละเอียดส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา และอาชีพ และคำถามข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เหตุผลในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการต่อปี ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง ลักษณะการจองบัตรโดยสาร และการเลือกใช้บริการขนส่งอื่น ๆ แทนการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

2. ชาญณรงค์ บุญคล้าย (2547) กำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารการบินในประเทศ ที่ศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยด้านราคา ด้านช่องทางในการจัดจำหน่าย ด้านการติดต่อและสำรองที่นั่ง ด้านการบริการภาคพื้นขาออก ด้านการให้บริการบนเครื่องบิน และด้านการบริการภาคพื้นขาเข้า วีรจิต กรานเลิศ(2554) กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศของผู้โดยสารที่สนามบินนานาชาติ เชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ด้านการให้บริการสายการบิน ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านราคาค่าโดยสาร อุไร บุตรทองดี (2551) กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทาง เชียงใหม่-กรุงเทพฯ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านราคา ด้านการบริการ การประชาสัมพันธ์ ความปลอดภัย และปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้จึงจะกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในการศึกษานี้โดยใช้ปัจจัยจากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นเป็นแนวทาง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางในการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ ปัญหาหรืออุปสรรคที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

3. รัตนา สายคณิต และชลลดา จามรกุล (2550) ระบุปัจจัยกำหนดอุปสงค์ประกอบด้วย ระดับราคาสินค้านั้น รสนิยมผู้บริโภค ระดับรายได้ผู้บริโภค และระดับราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งไม่ต่างกับที่ มนัญญ โต้ะยามา(2554) ระบุว่า ปริมาณอุปสงค์การขนส่งขึ้นอยู่กับราคาค่าขนส่งชนิดนั้นๆ ราคาบริการขนส่งอื่นและสินค้าที่เกี่ยวข้องกัน รายได้ การคาดคะเนของราคา รสนิยม และฤดูกาล ดังนั้นผู้วิจัยจะใช้ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นเป็นแนวทางในการกำหนดอุปสงค์ของการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทยและ สำหรับการทดสอบทางสถิติ นั้น ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test)) และชาญณรงค์ บุญคล้าย (2547) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางเศรษฐมิติด้วยสมการถดถอยพหุคูณ โดยวิธี OLS (Ordinary Least Square) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้จะนำวิธีทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรและวิธีวิเคราะห์ทางเศรษฐมิตินี้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และศึกษาความยืดหยุ่นของอุปสงค์ในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทยต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ ซึ่งเป็นผู้โดยสารขาออกภายในประเทศที่เดินทางในเส้นทาง กทม. - ภูเก็ต ที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) และใช้แบบสอบถามชนิดให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เส้นทางบิน กทม. - ภูเก็ต ซึ่งในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาในระหว่างเดือนตุลาคม ถึง พฤศจิกายน พ.ศ.2557 มีสายการบินที่ให้บริการได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และนกแอร์ ซึ่งผู้โดยสารเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารของแต่ละสายการบินเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจึงใช้คำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรตามแบบของ W.G. Cochran(1953) (อ้างใน ยุทธ ไทยวรรณ, 2551) โดยสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่มอยู่ที่ร้อยละ 75 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ	n	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	P	คือ	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม
	Z	คือ	ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	d	คือ	สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

ซึ่ง Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 และ d เท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{0.75(0.25)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = 288.12$$

ผลจากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัยเป็นจำนวน 288 คน แต่ผู้ศึกษาเลือกที่จะออกแบบสอบถามจำนวน 300 ชุดที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย และนกแอร์ โดยแบ่งสัดส่วนของผู้โดยสาร ออกเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่จะมีหลายเชื้อชาติที่เข้ามาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทาง กรุงเทพ - ภูเก็ต โดยสามารถแบ่งกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่ม 1 ผู้โดยสารชาวไทย ที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศเส้นทาง การบินกรุงเทพ-ภูเก็ต จำนวนแบบสอบถาม 150 ชุด

กลุ่ม 2 ผู้โดยสารชาวต่างชาติ ที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ เส้นทางการบิน กรุงเทพ-ภูเก็ต จำนวนแบบสอบถาม 150 ชุด

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้จะใช้วิธีการเลือกทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) หลังจากนั้นทำการแจกแบบสอบถามให้ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติดกรอกข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม – 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการดำเนินการวิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน(ภาคผนวก ก) มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นรายละเอียดส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เหตุผลในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการต่อปี ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง ลักษณะการจองบัตรโดยสาร และการเลือกใช้บริการขนส่งอื่น ๆ ทดแทนการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ ประกอบด้วย

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ

โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเลือกสุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เส้นทางบิน กรุงเทพมหานคร – ภูเก็ต ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามตามขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลด้านทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะอุปสงค์ของผู้ใช้บริการ ข้อมูลมาตรฐานการให้บริการในสายการบิน โดยข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ การค้นคว้าวิจัย รายงาน สิ่งพิมพ์ และ เอกสารออนไลน์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ซึ่งว่าด้วยถึงสภาพโดยทั่วไปของข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสอบถามผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เช่น เพศ อายุ รายได้ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยการนำเสนอในรูปแบบตาราง แสดงค่าความถี่ ร้อยละ

4.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เหตุผลในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการต่อปี ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง ลักษณะการจองบัตรโดยสาร การเลือกใช้บริการขนส่งอื่นๆทดแทนการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ใช้การวิเคราะห์

ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยการนำเสนอในรูปแบบตาราง แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานคือ การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) - X^2

4.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และสุดท้ายปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพเป็นการแสดงความคิดเห็นโดยวัดทัศนคติ ตามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นข้อมูลในระดับอัตรภาคชั้น ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติในรูปการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานคือ การทดสอบ T-Test, F-Test

โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสำคัญมากที่สุด	กำหนดให้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความสำคัญมาก	กำหนดให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความสำคัญปานกลาง	กำหนดให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความสำคัญน้อย	กำหนดให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความสำคัญน้อยที่สุด	กำหนดให้คะแนน 1 คะแนน

ซึ่งการแปลความหมายของคะแนนใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score) ของคะแนนความพอใจเป็นเกณฑ์ในการแปลผล โดยกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง ระดับสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึงระดับสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึงระดับสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง ระดับสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน หมายถึง ระดับสำคัญน้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์และความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางกรุงเทพ-ภูเก็ต เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ซึ่งแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด การวิเคราะห์เฉพาะตัวอย่างคนไทย และการวิเคราะห์เฉพาะตัวอย่างต่างชาติ โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการสอบถามผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จากแนวคิดพื้นฐานทางทฤษฎีอุปสงค์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดรูปแบบสมการที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดอุปสงค์ของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำได้ดังนี้

4.2.1 การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ว่ามี

ความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด สามารถนำตัวแปรดังกล่าวมาเขียนให้อยู่ในรูปของฟังก์ชันทางคณิตศาสตร์ ได้ดังนี้

$$QUA = f (GENDER, AGE, INC, STATUS, EDU, JOB, OBJ, REA, PRI,$$

PAID, BOK, OTH)

โดยที่ตัวแปรดังกล่าวสามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

QUA = ปริมาณของการใช้บริการในรอบหนึ่งปี (ครั้ง)

GENDER = เพศของผู้โดยสาร ในที่นี้จะใช้ตัวแปรหุ่น โดย

GENDER = 1 : เมื่อเป็นชาย

= 0 : เมื่อเป็นหญิง

AGE = อายุของผู้โดยสาร (ปี)

INC = ระดับรายได้ (บาทต่อเดือน)

STATUS = สถานภาพทางครอบครัว โดย

STATUS = 1 : เมื่อเป็นโสด

= 0 : เมื่อสมรส/หย่าร้าง

EDU = ระดับการศึกษา โดย

EDU = 1 : เมื่อมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

= 0 : เมื่อมีการศึกษาดำหรือต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

JOB = อาชีพ ในที่นี้จะใช้ตัวแปรหุ่น โดย

JOB = 1 : พนักงานเอกชน

= 0 : ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ, ประกอบกิจการส่วนตัว,

นักธุรกิจ, นักศึกษา และอื่นๆ

OBJ = วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ในที่นี้จะใช้ตัวแปรหุ่น โดย

OBJ = 1 : เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

= 0 : เพื่อติดต่อธุรกิจ, เพื่อปฏิบัติงาน, ปฏิบัติราชการ,

เพื่อเยี่ยมญาติ, เพื่อน, การศึกษา และอื่นๆ

- REA = เหตุผลที่เลือกเดินทางโดยเครื่องบิน ในที่นี้จะใช้ตัวแปรหุ่นโดย
- REA = 1 : เพราะมีความสะดวกสบาย
= 0 : เพราะรวดเร็ว ประหยัดเวลา, มีความจำเป็นเร่งด่วน, มีความปลอดภัย
- PRI = ราคาค่าโดยสาร (บาท)
- PAID = การเบิกค่าโดยสาร โดย
- PAID = 1 : เบิกได้จากหน่วยงาน
= 0 : ชำระค่าโดยสารเอง
- BOK = ลักษณะการจองตั๋ว ในที่นี้จะใช้ตัวแปรหุ่นโดย
- BOK = 1 : จองตั๋วผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
= 0 : จองตั๋วผ่านสถานที่จำหน่ายตั๋วของสายการบินโดยตรง, Call Center หรือผ่านตัวแทนจำหน่าย
- OTH = สินค้าอื่นทดแทนโดย
- OTH = 1 : ใช้บริการเครื่องบินสายการบินปกติ(การบินไทย)
= 0 : ใช้บริการรถไฟ, รถโดยสารประจำทาง, รถยนต์ส่วนตัว, สายการบิน Bangkok airways

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

$$QUA = \beta_0 + \beta_1 \text{ GENDER} + \beta_2 \text{ AGE} + \beta_3 \text{ INC} + \beta_5 \text{ STATUS} + \beta_6 \text{ EDU} + \beta_7 \text{ JOB} + \beta_8 \text{ OBJ} + \beta_9 \text{ REA} + \beta_{10} \text{ PRI} + \beta_{11} \text{ PAID} + \beta_{12} \text{ BOK} + \beta_{13} \text{ OTH} + \epsilon_i \dots (3.2)$$

โดยที่ GENDER, AGE, INC, STATUS, EDU, JOB, OBJ, REA, PRI, PAID, BOK และ OTH คือ ตัวแปรอิสระที่ศึกษา

QUA คือ ตัวแปรตาม

β_0 คือ ค่าคงที่

β_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์หรือหรือค่าความยืดหยุ่นของตัวแปร

ϵ_i คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม

การหาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวประมาณค่า จะใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square - OLS) โดยเมื่อได้รูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เหมาะสมแล้ว

จึงดำเนินการวิเคราะห์หาสมการอุปสงค์กับข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสำรวจ ซึ่งการตัดสินใจเลือกสมการอุปสงค์ที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ดังกล่าวจะพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

1) ค่า F-Statistics เป็นค่าที่ใช้ในการตรวจสอบความสัมพันธ์กันหรือความเป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรอิสระทุกตัวในสมการในกรณีที่สมการมีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวขึ้นไปโดยพิจารณาที่ ค่า F-test ซึ่ง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขึ้นไปหมายความว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว จะไม่มีค่าเท่ากับศูนย์ ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถนำมาอธิบายค่าตัวแปรตามได้

2) ค่า T – Statistics เป็นค่าที่ใช้ในการตรวจสอบความสัมพันธ์กันหรือความเป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวในสมการในเมื่อค่า F – test มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำมาอธิบายค่าตัวแปรตามได้ ซึ่งจะเป็นตัวแปรใดนั้นสามารถจะพิจารณาได้จากค่า t – test โดยผลของค่า t – test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent variables) และตัวแปรอิสระ (Independent variable) ของสมการ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ สามารถดูได้จากระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant) ของตัวแปรแต่ละตัว

3) เครื่องหมายของสัมประสิทธิ์ ซึ่งจะต้องมีค่าเป็น ไปตามหรือสอดคล้องกับทฤษฎี

4) ค่า R-Square ซึ่งเป็นค่าที่ใช้ในการอธิบายว่าสมการที่สร้างนั้นมีความเหมาะสมกับข้อมูลเพียงใด โดยค่า R-Square จะใช้ในการอธิบายค่าของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามได้ในรูปของร้อยละ หากผลที่ได้มีค่าเข้าใกล้ร้อยละ 100 มากเท่าใดก็แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายค่าของตัวแปรตามได้มากเท่านั้น

ข้อสังเกตค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรหุ่นที่ค่า 0 และ 1 เป็นค่าที่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ QUA ที่ระดับต่างๆ ของตัวแปรเชิงคุณภาพ ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรหุ่นจึงไม่ใช้การทดสอบว่า QUA มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเชิงคุณภาพนั้นหรือไม่ แต่เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ QUA ที่ระดับต่างๆ กันของตัวแปรเชิงคุณภาพ

4.2.2 ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบจำลองทางเศรษฐมิติเพื่อใช้ใน

การวิเคราะห์ความยืดหยุ่นของตัวแปรบางตัว โดยทำให้อยู่ในรูป Log-linear Function ดังนี้

$$\ln QUA = \beta_0 + \beta_1 \ln PRI + \beta_2 \ln INC \quad (3.3)$$

โดยที่

QUA คือ ปริมาณของการใช้บริการในรอบหนึ่งปี (ครั้ง)

INC คือ รายได้ของผู้ใช้บริการ (บาท/เดือน)

PRI คือ ราคาตัวเครื่องบิน (หน่วยเป็นบาท)

$\beta_0, \beta_1, \beta_2$ คือ ค่าคงที่และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย(ค่าพารามิเตอร์)

จากสมการที่ (3.3) นำมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด เพื่อหาค่าความยืดหยุ่น และค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละตัว ซึ่งในที่นี้คือค่าสัมประสิทธิ์ข้างหน้าตัวแปร $\beta_0, \beta_1, \beta_2$ คิดเฉพาะเครื่องหมายกับอุปสงค์เท่านั้น



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ ได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ฉบับมาทำการวิเคราะห์ ซึ่งผลของการนำเสนอประเด็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลใน 5 ตอน ดังนี้

1. สภาพทั่วไปของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ
2. พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
4. ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
5. ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

1.1 สภาพทั่วไปของผู้โดยสารรวม

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน เป็นเพศชาย 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.33 เพศหญิง 191 คน คิดเป็นร้อยละ 63.67 มีอายุเฉลี่ย 31.59 ปี รายได้เฉลี่ย 52,030.97 บาทต่อเดือน(รายได้ของผู้โดยสารต่างประเทศแปลงค่าเป็นเงินบาทในอัตรา 1 เหรียญสหรัฐต่อ 32.53 บาท โดยอ้างอิงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศตัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักกำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศ ณ วันที่ 15 ตุลาคม 2557) กลุ่มตัวอย่าง 300 คนนี้ส่วนมากสถานภาพโสด คือ จำนวน 224 คนหรือร้อยละ 74.67 จำนวนปีที่อยู่ในสถานศึกษาเฉลี่ยคือ 15.65 ปีหรือส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทจำนวน 160 คนหรือร้อยละ 53.33 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารถรวม

n = 150		
รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	109	36.33
- หญิง	191	63.67
2. อายุเฉลี่ย 31.59 ปี		
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 52,030.97 บาท		
4. สถานภาพครอบครัว		
- โสด	224	74.66
- อื่นๆ(สมรส/หม้าย/หย่า)	76	25.34
5. ระดับการศึกษา		
- ประถม	6	2.00
- มัธยม/ปวช.	32	10.67
- ปริญญาตรี	222	74.00
- อื่นๆ(สูงกว่าปริญญาตรี)	40	13.33
6. อาชีพ		
- นักศึกษา	47	15.67
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	44	14.67
- พนักงานบริษัท	160	53.33
- อื่นๆ(ธุรกิจส่วนตัว/ไม่ได้ทำงาน)	49	16.33

ที่มา : จากการสำรวจเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2557

1.2 สภาพทั่วไปของผู้โดยสารถชาวไทย

จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน เป็นเพศชาย 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 เพศหญิง 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 มีอายุเฉลี่ย 32.72 ปี รายได้เฉลี่ย 31,283 บาทต่อเดือน ส่วนมากสถานภาพโสด คือ จำนวน 112 คนหรือร้อยละ 74.7 จำนวนปีที่อยู่ในสถานศึกษาเฉลี่ยคือ 15.61 ปีหรือส่วนใหญ่จบ การศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทจำนวน 73 คนหรือร้อยละ 48.7 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารชาวไทย

n = 150		
รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	52	34.7
- หญิง	98	65.3
2. อายุเฉลี่ย 32.72 ปี		
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 31,283 บาท		
4. สถานภาพครอบครัว		
- โสด	112	74.6
- อื่นๆ(สมรส/หม้าย/หย่า)	38	25.4
5. ระดับการศึกษา		
- ประถม	3	2.00
- มัธยม/ปวช.	16	10.67
- ปริญญาตรี	115	76.67
- อื่นๆ(สูงกว่าปริญญาตรี)	16	10.66
6. อาชีพ		
- นักศึกษา	31	20.6
- รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	28	18.7
- พนักงานบริษัท	73	48.7
- อื่นๆ(ธุรกิจส่วนตัว)	18	12.0

ที่มา : จากการสำรวจเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2557

1.3 สภาพทั่วไปของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ

จากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างประเทศจำนวน 150 คน เป็นเพศชาย 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38 เพศหญิง 93 คน คิดเป็นร้อยละ 62 มีอายุเฉลี่ย 30.46 ปี รายได้เฉลี่ย 2,237.29 เหรียญสหรัฐต่อเดือน ส่วนมากสถานภาพโสด คือ จำนวน 112 คนหรือร้อยละ 74.7 จำนวนปีที่อยู่ในสถานศึกษาเฉลี่ยคือ 15.69 ปีหรือส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทจำนวน 87 คนหรือร้อยละ 58 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ

	n = 150	
รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	57	38
- หญิง	93	62
2. อายุเฉลี่ย 30.46 ปี		
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,237.29 เหรียญสหรัฐ		
4. สถานภาพครอบครัว		
- โสด	112	74.6
- อื่นๆ(สมรส/หม้าย/หย่า)	38	25.4
5. ระดับการศึกษา		
- ประถม	3	2.00
- มัธยม/ปวช.	16	10.67
- ปริญญาตรี	107	71.33
- อื่นๆ(สูงกว่าปริญญาตรี)	24	16.00
6. อาชีพ		
- นักศึกษา	16	10.67
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	10.67
- พนักงานบริษัท	87	58.0
- อื่นๆ(ธุรกิจส่วนตัว/ไม่ได้ทำงาน)	31	20.66

ที่มา : จากการสำรวจเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2557

เปรียบเทียบสภาพทั่วไปของผู้โดยสารชาวไทยกับต่างประเทศ

เมื่อนำผลการศึกษาสภาพทั่วไปของผู้โดยสารชาวไทยกับต่างประเทศ

มาเปรียบเทียบแล้วพบว่าผู้โดยสารทั้งชาวไทยและต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ข้อมูลสภาพทั่วไปที่แตกต่างกัน มีเพียงรายได้เฉลี่ยเท่านั้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบสภาพทั่วไปของผู้โดยสารชาวไทยกับต่างประเทศ

รายการ	ผู้โดยสารชาวไทย		ผู้โดยสารชาวตปท.		ผู้โดยสารรวม	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ						
- ชาย	52	34.7	57	38	109	36.33
- หญิง	98	65.3	93	62	191	63.67
2. อายุเฉลี่ย	32.72 ปี		30.46 ปี		31.59	
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	31,282 บาท		72,779.04 บาท		52,030.97 บาท	
4. สถานภาพครอบครัว						
- โสด	112	74.6	112	74.6	224	74.66
- อื่นๆ(สมรส/หม้าย/หย่า)	38	25.4	38	25.4	76	25.34
5. จำนวนปีที่อยู่ในสถานศึกษาเฉลี่ย	15.61 ปี		15.69 ปี		15.65 ปี	
6. อาชีพ						
- นักศึกษา	31	20.6	16	10.67	47	15.67
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28	18.7	16	10.67	44	14.67
- พนักงานบริษัท	73	48.7	87	58.0	160	53.33
- อื่นๆ(ธุรกิจส่วนตัว)	18	12.0	31	20.66	49	16.33

ที่มา : จากการสำรวจเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2557

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

2.1 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารรวม

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 76.67 หรือ 230 คนมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เนื่องจากความสะดวกรวดเร็วมากที่สุดถึงร้อยละ 65 หรือจำนวน 195 คนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี เฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ครั้ง โดยมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งเฉลี่ยอยู่ที่ 2,752.77 บาท ซึ่งร้อยละ 82.67 หรือ 248 คนชำระค่าโดยสารเอง และจองตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ 235 คนหรือร้อยละ 78.33 ส่วนหากเกิดกรณีที่ไม่มิสายการบินต้นทุนต่ำผู้โดยสารส่วนใหญ่คือร้อยละ 40.33 หรือ 121 คนจะเลือกเดินทางโดย

เครื่องบินสายการบินปกติหรือใช้บริการสายการบินไทยแทน โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 36.33 หรือจำนวน 109 คนให้เหตุผลเพราะว่าความสะดวก ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารรวม

n = 150		
รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		
- ท่องเที่ยว/พักผ่อน	230	76.67
- ติดต่อธุรกิจ/ปฏิบัติราชการ	40	13.33
- เยี่ยมญาติ/เพื่อน	26	8.67
- เพื่อการศึกษา	4	1.33
2. เหตุผลที่เลือกเดินทางโดยเครื่องบิน		
- ความจำเป็นเร่งด่วน	32	10.67
- ความสะดวกสบาย	195	65.0
- ความปลอดภัย	54	18.0
- ราคาดีโดยสาร	19	6.33
3. ความถี่ในการเดินทางในรอบ 1 ปี เฉลี่ย 3.86 ครั้ง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.80		
4. ค่าใช้จ่ายต่อครั้งเฉลี่ย 2,752.77 บาท ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1,262.93		
5. การเบิกค่าโดยสารในการเดินทาง		
- เบิกได้จากหน่วยงาน	52	17.33
- ชำระค่าโดยสารเอง	248	82.67
6. วิธีจองตั๋วโดยสาร		
- ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	235	78.33
- ผ่านตัวแทนจำหน่าย	41	13.67
- ผ่าน Call Center	24	8.0

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

n = 150		
รายการ	ความถี่	ร้อยละ
7. วิธีเดินทางอื่นที่ใช้ทดแทนสายการบินต้นทุนต่ำ		
- รถโดยสารประจำทาง	41	13.67
- รถไฟ	27	9.0
- รถยนต์ส่วนตัว	93	31.0
- เครื่องบินสายการบินปกติ(การบินไทย)	121	40.33
- เครื่องบินสายการบิน Bangkok Airways	18	6.0
8. เหตุผลของการเลือกวิธีเดินทางอื่นทดแทน		
- ไม่ตอบแบบสอบถาม	66	22.2
- ความประหยัด	14	4.67
- ความปลอดภัย	35	11.67
- ความสะดวก	109	36.33
- ความสะดวกและรวดเร็ว	24	8.0
- คุณภาพบริการและความน่าเชื่อถือ	12	4.0
- ความรวดเร็ว	25	8.33
- ราคาตั๋วโดยสาร	10	3.33
- เพื่อเปิดประสบการณ์ใหม่	5	1.67

ที่มา : จากการสำรวจเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2557

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารโดยรวม จากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ได้แสดงความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย

1.1 ความปลอดภัยในการให้บริการผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.21

1.2 การไปถึงที่หมายได้ตรงต่อเวลาที่กำหนด ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.13

1.3 ความสะดวกสบาย ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.07

1.4 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.03

1.5 คุณภาพการให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.02

1.6 สภาพของยานพาหนะ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.99

1.7 สถิติในการเกิดอุบัติเหตุ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.96

1.8 จำนวนเที่ยวโดยสารในแต่ละวัน ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.69

2. ปัจจัยทางด้านราคา

2.1 ราคาโดยสารที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.92

2.2 ส่วนลดค่าโดยสารที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.70

2.3 ราคาของการเป็นสมาชิกที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.55

2.4 ราคาเครื่องดื่มและอาหารว่างที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับปานกลางระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.41

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

3.1 การซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.00

3.2 การมีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารได้หลายช่องทาง ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.85

3.3 เวลาทำการในการจำหน่ายบัตรโดยสาร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.77

3.4 การซื้อบัตรโดยสารผ่านโทรศัพท์ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.57

3.5 การซื้อบัตรโดยสารผ่านหน้าเคาน์เตอร์ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับ
มาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.52

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

4.1 การมี web site ที่ให้บริการครบถ้วน ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับ
มาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.95

4.2 การจัดบริการส่งเสริมการขายพิเศษต่างๆ ให้แก่ผู้โดยสาร ผู้โดยสารให้
ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.91

4.3 การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ผู้โดยสารให้
ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.85

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋ว ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับ
มาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.85

5.2 การบริการของเจ้าหน้าที่ขณะเดินทาง ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับ
มาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.83

5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับ
มาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.81

5.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นขาเข้าและขาออก ผู้โดยสารให้ความสำคัญ
อยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.75

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

6.1 ความสะดวกในการชำระค่าบัตรโดยสาร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่
ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.98

6.2 กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับ
มาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.92

6.3 ระยะเวลาในการรอเพื่อใช้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.88

6.4 ความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่
ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.81

7. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

7.1 ความทันสมัย ความสะอาดของอาคารสถานที่ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่
ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.92

7.2 ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.8

7.3 ความรวดเร็วของการให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.84

7.4 การแต่งกายของบุคลากร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.68

ตารางที่ 4.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 ความปลอดภัยในการให้บริการ	4.21	0.85	มาก
1.2 ไปถึงที่หมายตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้	4.13	0.80	มาก
1.3 ความสะอาดสบาย	4.07	0.82	มาก
1.4 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	4.03	0.73	มาก
1.5 คุณภาพการบริการ	4.02	0.84	มาก
1.6 สภาพของยานพาหนะ	3.99	0.80	มาก
1.7 สถิติในการเกิดอุบัติเหตุ	3.96	1.03	มาก
1.8 จำนวนเที่ยวโดยสารในแต่ละวัน	3.69	0.89	มาก
2. ปัจจัยทางด้านราคา			
2.1 ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม	3.92	0.87	มาก
2.2 ส่วนลดค่าโดยสารที่เหมาะสม	3.70	0.77	มาก
2.3 ราคาของการเป็นสมาชิกที่เหมาะสม	3.55	0.81	มาก
2.4 ราคาเครื่องดื่มและอาหารว่างที่เหมาะสม	3.41	0.92	ปานกลาง
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต	4.00	0.78	มาก
3.2 มีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารได้หลายช่องทาง	3.85	0.76	มาก
3.3 เวลาทำการในการจำหน่ายบัตรโดยสาร	3.77	0.80	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
3.4 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางโทรศัพท์	3.57	0.91	มาก
3.5 การซื้อบัตรโดยสารผ่านหน้าเคาน์เตอร์	3.52	0.87	มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 มีเว็บไซต์ที่ให้บริการครบถ้วน	3.95	0.84	มาก
4.2 มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษต่างๆให้แก่ผู้โดยสาร	3.91	0.87	มาก
4.3 มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆที่ให้แก่ผู้ใช้บริการ	3.85	0.81	มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากร			
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรโดยสาร	3.85	0.82	มาก
5.2 การบริการของเจ้าหน้าที่ขณะเดินทาง	3.83	0.82	มาก
5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center	3.81	0.90	มาก
5.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นขาเข้าและขาออก	3.75	0.81	มาก
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ			
6.1 ความสะดวกในการชำระค่าบัตรโดยสาร	3.98	0.80	มาก
6.2 กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร	3.92	0.82	มาก
6.3 ระยะเวลาในการรอเพื่อใช้บริการ	3.88	0.86	มาก
6.4 ความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ	3.81	0.82	มาก
7. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
7.1 ความทันสมัย สะอาด ของอาคารสถานที่	3.92	0.79	มาก
7.2 ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน	3.88	0.82	มาก
7.3 ความรวดเร็วของการให้บริการ	3.84	0.80	มาก
7.4 การแต่งกายของบุคลากร	3.68	0.80	มาก

ที่มา : จากการสำรวจเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2557

2.2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทย

จากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวไทยจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ จำนวน 108 คน (ร้อยละ 72) มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเนื่องมาจากความสะดวกรวดเร็วมากที่สุดถึงร้อยละ 85.3 หรือจำนวน 128 คนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี เฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 ครั้ง โดยมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งเฉลี่ยอยู่ที่ 2,852.53 บาท ซึ่งร้อยละ 82 หรือ 123 คนชำระค่าโดยสารเอง และจองตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ 107 คนหรือร้อยละ 71.3 ส่วนหากเกิดกรณีที่ไม่ได้มีสายการบินต้นทุนต่ำผู้โดยสารส่วนใหญ่คือร้อยละ 42 หรือ 63 คนจะเลือกเดินทางโดยเครื่องบินสายการบินปกติหรือใช้บริการสายการบินไทยแทน โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 42 หรือจำนวน 62 คนให้เหตุผลเพราะความสะดวก ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทย

n = 150		
รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		
- ท่องเที่ยว/พักผ่อน	108	72.0
- ติดต่อธุรกิจ/ปฏิบัติราชการ	27	18.0
- เยี่ยมญาติ/เพื่อน	13	8.7
- เพื่อการศึกษา	2	1.3
2. เหตุผลที่เลือกเดินทางโดยเครื่องบิน		
- ความจำเป็นเร่งด่วน	15	10.0
- ความสะดวกสบาย	128	85.3
- ความปลอดภัย	6	4.0
- ราคาค่าโดยสาร	1	0.7
3. ความถี่ในการเดินทางในรอบ 1 ปี เฉลี่ย 3.79 ครั้ง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.65		
4. ค่าใช้จ่ายต่อครั้งเฉลี่ย 2,852.53 บาท ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1,285.47		
5. การเบิกค่าโดยสารในการเดินทาง		
- เบิกได้จากหน่วยงาน	27	18.0
- ชำระค่าโดยสารเอง	123	82.0

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

n = 150		
รายการ	ความถี่	ร้อยละ
6. วิธีจองตั๋วโดยสาร		
- ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	107	71.3
- ผ่านตัวแทนจำหน่าย	27	18.0
- ผ่าน Call Center	16	10.7
7. วิธีเดินทางอื่นที่ใช้ทดแทนสายการบินต้นทุนต่ำ		
- รถโดยสารประจำทาง	27	18.0
- รถไฟ	4	2.7
- รถยนต์ส่วนตัว	55	36.6
- เครื่องบินสายการบินปกติ(การบินไทย)	63	42.0
- เครื่องบินสายการบิน Bangkok Airways	1	0.7
8. เหตุผลของการเลือกวิธีเดินทางอื่นทดแทน		
- ไม่ตอบแบบสอบถาม	19	12.7
- ความประหยัด	12	8.0
- ความปลอดภัย	8	5.3
- ความสะดวก	63	42.0
- ความสะดวกและรวดเร็ว	21	14.0
- คุณภาพบริการและความน่าเชื่อถือ	8	5.3
- ความรวดเร็ว	15	10.0
- ราคาตั๋วโดยสาร	4	2.7
- เพื่อเปิดประสบการณ์ใหม่	0	0

ที่มา : จากการสำรวจเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2557

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทย

จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ได้แสดงความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยเรียงตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย

- 1.1 ความปลอดภัยในการให้บริการผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.23
- 1.2 สภาพของยานพาหนะ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.99
- 1.3 การไปถึงที่หมายได้ตรงต่อเวลาที่กำหนด ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.99
- 1.4 ความสะดวกสบาย ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.99
- 1.5 คุณภาพการให้บริการผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.97
- 1.6 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.95
- 1.7 สถิติในการเกิดอุบัติเหตุ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.77
- 1.8 จำนวนเที่ยวโดยสารในแต่ละวัน ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.59

2. ปัจจัยทางด้านราคา

- 2.1 ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.89
- 2.2 ส่วนลดค่าโดยสารที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.59
- 2.3 ราคาของการเป็นสมาชิกที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.50
- 2.4 ราคาเครื่องดื่มและอาหารว่างที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับปานกลางระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.29

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- 3.1 การซื้อบัตรโดยสารผ่านหน้าเคาน์เตอร์ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.43

3.2 การซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.03

3.3 การมีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารได้หลายช่องทาง ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.97

3.4 เวลาทำการในการจำหน่ายบัตรโดยสาร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.83

3.5 การซื้อบัตรโดยสารผ่านโทรศัพท์ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับปานกลาง ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.39

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

4.1 การมี web site ที่ให้บริการครบถ้วน ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.07

4.2 การจัดบริการส่งเสริมการขายพิเศษต่างๆ ให้แก่ผู้โดยสาร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.02

4.3 การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.97

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.92

5.2 การบริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋ว ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.91

5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ขณะเดินทาง ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.91

5.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นขาเข้าและขาออก ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.78

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

6.1 ความสะดวกในการชำระค่าบัตรโดยสาร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.15

6.2 กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.01

6.3 ระยะเวลาในการรอเพื่อใช้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.92

6.4 ความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.81

7. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

7.1 ความทันสมัย ความสะอาดของอาคารสถานที่ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.12

7.2 ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.09

7.3 ความรวดเร็วของการให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.08

7.4 การแต่งกายของบุคลากร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.85

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 ความปลอดภัยในการใช้บริการ	4.23	0.85	มาก
1.2 สภาพของยานพาหนะ	3.99	0.86	มาก
1.3 ไปถึงที่หมายตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้	3.99	0.83	มาก
1.4 ความสะอาดความสะดวกสบาย	3.99	0.85	มาก
1.5 คุณภาพการบริการ	3.97	0.88	มาก
1.6 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	3.95	0.72	มาก
1.7 สถิติในการเกิดอุบัติเหตุ	3.77	1.16	มาก
2. ปัจจัยทางด้านราคา			
2.1 ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม	3.89	0.82	มาก
2.2 ส่วนลดค่าโดยสารที่เหมาะสม	3.59	0.80	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
2.3 ราคาของการเป็นสมาชิกที่เหมาะสม	3.50	0.77	มาก
2.4 ราคาเครื่องดื่มและอาหารว่างที่เหมาะสม	3.29	0.87	ปานกลาง
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต	4.03	0.73	มาก
3.2 มีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารได้หลายช่องทาง	3.97	0.75	มาก
3.3 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางโทรศัพท์	3.93	0.95	มาก
3.4 เวลาทำการในการจำหน่ายบัตรโดยสาร	3.83	0.74	มาก
3.5 การซื้อบัตรโดยสารผ่านหน้าเคาน์เตอร์	3.43	0.93	มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 มีเว็บไซต์ที่ให้บริการครบถ้วน	4.07	0.81	มาก
4.2 มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษต่างๆให้แก่ผู้โดยสาร	4.02	0.85	มาก
4.3 มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ	3.97	0.78	มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากร			
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center	3.92	0.87	มาก
5.2 การบริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรโดยสาร	3.91	0.77	มาก
5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ขณะเดินทาง	3.91	0.75	มาก
5.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นขาเข้าและขาออก	3.78	0.78	มาก
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ			
6.1 ความสะดวกในการชำระค่าบัตรโดยสาร	4.15	0.73	มาก
6.2 กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร	4.01	0.76	มาก
6.3 ระยะเวลาในการรอเพื่อใช้บริการ	3.92	0.82	มาก
6.4 ความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ	3.81	0.87	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
7. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
7.1 ความทันสมัย สะอาด ของอาคารสถานที่	4.12	0.75	มาก
7.2 ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน	4.09	0.78	มาก
7.3 ความรวดเร็วของการให้บริการ	4.08	0.76	มาก
7.4 การแต่งกายของบุคลากร	3.85	0.75	มาก

ที่มา : จากการสำรวจเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2557

8. ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จากการสัมภาษณ์ ผู้โดยสารชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามนี้ พบมีเพียง 73 รายหรือ ร้อยละ 48.67 ที่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนี้ โดยสามารถสรุปความเห็นแต่ละประเด็นดังนี้

8.1 ผู้โดยสารจำนวน 24 รายหรือร้อยละ 32.88ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุปัญหาที่พบคือ ขนาดของเบาะที่นั่งโดยสารที่เล็กเกินไป

8.2 ผู้โดยสารจำนวน 20 รายหรือร้อยละ 27.39 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุปัญหาด้านการบริการ เช่น ปริมาณอาหารที่ให้บริการน้อยเกินไป พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ความสกปรกของบริเวณให้บริการ การประชาสัมพันธ์เวลาออกเดินทางที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น

8.3 ผู้โดยสารจำนวน 13 รายหรือร้อยละ 17.81 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุปัญหาการคลาดเคลื่อนและล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดของเวลาออกเดินทางจริงของเครื่องบิน

8.4 ผู้โดยสารจำนวน 8 ราย หรือร้อยละ 10.96 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุปัญหาเรื่องระยะเวลาในการจองบัตรโดยสารที่อยู่ในอัตราส่งเสริมการขาย หรือ ราคาโปรโมชั่นสั้นเกินไป และค่าใช้จ่ายในการแก้ไขรายการของบัตรโดยสารดังกล่าวสูงเกินไป อีกทั้งค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าบัตรโดยสารมีจำนวนรายการและอัตราที่สูงเกินไป

8.5 ผู้โดยสารจำนวน 8 ราย หรือร้อยละ 10.96 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุปัญหาเรื่องปริมาณเที่ยวบินที่น้อยเกินไป

9. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามนี้ พบมีเพียง 38 รายหรือ ร้อยละ 25.33 ที่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนี้ โดยสามารถสรุปความเห็นแต่ละประเด็นดังนี้

9.1 ผู้โดยสารจำนวน 15 ราย หรือร้อยละ 39.48 ของผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้มีการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น เช่น ปรับปรุงรสชาติและปริมาณอาหารที่ให้บริการ ปรับปรุงด้านการให้บริการของพนักงานทั้งเรื่องความรวดเร็วและความเอาใจใส่ในการให้บริการ

9.2 ผู้โดยสารจำนวน 8 ราย หรือร้อยละ 21.05 ของผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ปรับขนาดของเบาะที่นั่งให้กว้างขึ้น

9.3 ผู้โดยสารจำนวน 8 ราย หรือร้อยละ 21.05 ของผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านระยะเวลาในการเดินทางให้รวดเร็วมากขึ้น จำนวนเที่ยวบินที่มากกว่าเดิม และการเปิดเส้นทางบินใหม่ๆ

9.4 ผู้โดยสารจำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 18.42 ของผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้มีช่วงเวลาส่งเสริมการขายที่ยาวนานขึ้น หรือมีปริมาณที่นิ่งในราคาส่งเสริมการขายที่มากขึ้น

2.3 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ

จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 81.33 หรือ 122 คนมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเนื่องมาจากความสะดวกรวดเร็วมากที่สุดถึงร้อยละ 44.67 หรือจำนวน 67 คนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี เฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 ครั้ง โดยมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งเฉลี่ยอยู่ที่ 2,653 บาท ซึ่งร้อยละ 83.33 หรือ 125 คนชำระค่าโดยสารเอง และจองตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ 128 คนหรือร้อยละ 85.33 ส่วนหากเกิดกรณีที่ไม่มีสายการบินต้นทุนต่ำผู้โดยสารส่วนใหญ่คือร้อยละ 38.67 หรือ 58 คนจะเลือกเดินทางโดยเครื่องบินสายการบินปกติหรือใช้บริการสายการบินไทยแทน โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 30.67 หรือจำนวน 46 คนให้เหตุผลเพราะว่าความสะดวก ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ

n = 150		
รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		
- ท่องเที่ยว/พักผ่อน	122	81.33
- ติดต่อธุรกิจ/ปฏิบัติราชการ	13	8.67
- เยี่ยมญาติ/เพื่อน	13	8.67
- เพื่อการศึกษา	2	1.33
2. เหตุผลที่เลือกเดินทางโดยเครื่องบิน		
- ความจำเป็นเร่งด่วน	17	11.33
- ความสะดวกสบาย	67	44.67
- ความปลอดภัย	48	32.0
- ราคาค่าโดยสาร	18	12.0
3. ความถี่ในการเดินทางในรอบ 1 ปี เฉลี่ย 3.93 ครั้ง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.94		
4. ค่าใช้จ่ายต่อครั้งเฉลี่ย 2,653 บาท ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1,236.22		
5. การเบิกค่าโดยสารในการเดินทาง		
- เบิกได้จากหน่วยงาน	25	16.68
- ชำระค่าโดยสารเอง	125	83.33
6. วิธีจองตั๋วโดยสาร		
- ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	128	85.33
- ผ่านตัวแทนจำหน่าย	14	9.33
- ผ่าน Call Center	8	5.33
7. วิธีเดินทางอื่นที่ใช้ทดแทนสายการบินต้นทุนต่ำ		
- รถโดยสารประจำทาง	14	9.33
- รถไฟ	23	15.33
- รถยนต์ส่วนตัว	38	25.33
- เครื่องบินสายการบินปกติ(การบินไทย)	58	38.68
- เครื่องบินสายการบิน Bangkok Airways	17	11.33

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

		n = 150
	รายการ	ความถี่ ร้อยละ
8.	เหตุผลของการเลือกวิธีเดินทางอื่นทดแทน	
-	ไม่ตอบแบบสอบถาม	47 31.33
-	ความประหยัด	2 1.33
-	ความปลอดภัย	27 18.0
-	ความสะดวก	46 30.67
-	ความสะดวกและรวดเร็ว	3 2.0
-	คุณภาพบริการและความน่าเชื่อถือ	4 2.67
-	ความรวดเร็ว	10 6.67
-	ราคาค่าตัวโดยสาร	6 4.0
-	เพื่อเปิดประสบการณ์ใหม่	5 3.33

ที่มา : จากการสำรวจเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2557

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร ชาวต่างประเทศ

จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คนได้แสดงความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยเรียงตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย

1.1 การไปถึงที่หมายได้ตรงต่อเวลาที่กำหนด ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.27

1.2 ความปลอดภัยในการให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.19

1.3 ความสะดวกสบาย ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.15

1.4 สถิติในการเกิดอุบัติเหตุ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.15

1.5 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.12

1.6 คุณภาพการให้บริการผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.07

1.7 สภาพของยานพาหนะ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.99

1.8 จำนวนเที่ยวโดยสารในแต่ละวัน ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.80

2. ปัจจัยทางด้านราคา

2.1 ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.95

2.2 ส่วนลดค่าโดยสารที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.81

2.3 ราคาของการเป็นสมาชิกที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.59

2.4 ราคาเครื่องดื่มและอาหารว่างที่เหมาะสม ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.53

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

3.1 การซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.97

3.2 การมีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารได้หลายช่องทาง ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.74

3.3 การซื้อบัตรโดยสารผ่านโทรศัพท์ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.74

3.4 เวลาทำการในการจำหน่ายบัตรโดยสาร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.71

3.5 การซื้อบัตรโดยสารผ่านหน้าเคาน์เตอร์ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.61

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

4.1 การมี web site ที่ให้บริการครบถ้วน ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.83

4.2 การจัดบริการส่งเสริมการขายพิเศษต่างๆให้แก่ผู้โดยสาร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.79

4.3 การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆที่ให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.73

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋ว ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.79

5.2 การบริการของเจ้าหน้าที่ขณะเดินทาง ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.76

5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นขาเข้าและขาออก ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.73

5.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.69

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

6.1 กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.83

6.2 ระยะเวลาในการรอเพื่อใช้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.83

6.3 ความสะดวกในการชำระค่าบัตรโดยสาร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.81

6.4 ความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.80

7. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

7.1 ความทันสมัย ความสะอาดของอาคารสถานที่ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.71

7.2 ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.68

7.3 ความรวดเร็วของการให้บริการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.61

7.4 การแต่งกายของบุคลากร ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.52

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 ไปถึงที่หมายตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้	4.27	0.76	มาก
1.2 ความปลอดภัยในการใช้บริการ	4.19	0.85	มาก
1.3 ความสะอาดสบาย	4.15	0.79	มาก
1.4 สถิติในการเกิดอุบัติเหตุ	4.15	0.85	มาก
1.5 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	4.12	0.73	มาก
1.6 คุณภาพการบริการ	4.07	0.80	มาก
1.7 สภาพของยานพาหนะ	3.99	0.75	มาก
1.8 จำนวนเที่ยวโดยสารในแต่ละวัน	3.80	0.92	มาก
2. ปัจจัยทางด้านราคา			
2.1 ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม	3.95	0.92	มาก
2.2 ส่วนลดค่าโดยสารที่เหมาะสม	3.81	0.74	มาก
2.3 ราคาของการเป็นสมาชิกที่เหมาะสม	3.59	0.85	มาก
2.4 ราคาเครื่องคั้มและอาหารว่างที่เหมาะสม	3.53	0.95	มาก
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.97	0.82	มาก
3.2 มีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารได้หลายช่องทาง	3.74	0.75	มาก
3.3 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางโทรศัพท์	3.74	0.82	มาก
3.4 เวลาทำการในการจำหน่ายบัตรโดยสาร	3.71	0.86	มาก
3.5 การซื้อบัตรโดยสารผ่านหน้าเคาน์เตอร์	3.61	0.80	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 มีเว็บไซต์ที่ให้บริการครบถ้วน	3.83	0.86	มาก
4.2 มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษต่างๆให้แก่ผู้โดยสาร	3.79	0.88	มาก
4.3 มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆที่ให้แก่ผู้ใช้บริการ	3.73	0.83	มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากร			
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรโดยสาร	3.79	0.86	มาก
5.2 การบริการของเจ้าหน้าที่ขณะเดินทาง	3.76	0.87	มาก
5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นขาเข้าและขาออก	3.73	0.84	มาก
5.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center	3.69	0.91	มาก
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ			
6.1 กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร	3.83	0.86	มาก
6.2 ระยะเวลาในการรอเพื่อใช้บริการ	3.83	0.89	มาก
6.3 ความสะดวกในการชำระค่าบัตรโดยสาร	3.81	0.83	มาก
6.4 ความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ	3.80	0.78	มาก
7. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
7.1 ความทันสมัย สะอาด ของอาคารสถานที่	3.71	0.79	มาก
7.2 ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน	3.68	0.82	มาก
7.3 ความรวดเร็วของการให้บริการ	3.61	0.78	มาก
7.4 การแต่งกายของบุคลากร	3.52	0.82	มาก

ที่มา : จากการสำรวจเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2557

8. ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จากการสัมภาษณ์ ผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามนี้ พบมีเพียง 31 รายหรือ ร้อยละ 20.67 ที่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนี้ โดยสามารถสรุปความเห็นแต่ละประเด็นดังนี้

8.1 ผู้โดยสารจำนวน 11 ราย หรือร้อยละ 35.48 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าบัตรโดยสารมีจำนวนรายการและอัตราที่สูงเกินไป ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในการเลื่อนวันเดินทาง การจำกัดน้ำหนักสัมภาระและเก็บเงินเพิ่มหากน้ำหนักสัมภาระเกินที่กำหนด

8.2 ผู้โดยสารจำนวน 11 รายหรือร้อยละ 35.48 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุปัญหาด้านการบริการ เช่น ปริมาณอาหารที่ให้บริการน้อยเกินไป การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการเดินทาง เป็นต้น

8.3 ผู้โดยสารจำนวน 5 รายหรือร้อยละ 16.13 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุปัญหาการคลาดเคลื่อนและล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดของเวลาออกเดินทางจริงของเครื่องบิน

8.4 ผู้โดยสารจำนวน 4 รายหรือร้อยละ 12.91 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุปัญหาที่พบคือ ขนาดของเบาะที่นั่งโดยสารที่เล็กเกินไป

9. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ จากการสัมภาษณ์ ผู้โดยสารชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามนี้ พบมีเพียง 7 รายหรือ ร้อยละ 4.47 ที่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนี้ โดยสามารถสรุปข้อเสนอได้คือ ให้สายการบินปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ ช่องทางการชำระค่าบัตรโดยสาร การรักษาเวลาที่ใช้ในการเดินทาง การกำหนดราคาค่าโดยสารและค่าบริการอื่นให้เหมาะสม และการบริการที่ดีขึ้นของพนักงาน

เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับต่างประเทศ

เมื่อนำผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทยกับต่างประเทศมาเปรียบเทียบแล้วพบว่าผู้โดยสารทั้งชาวไทยและต่างประเทศส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการไม่แตกต่างกันคือ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเนื่องมาจากความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด โดยถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี ของผู้โดยสารชาวไทยและต่างประเทศ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 ครั้ง และ 3.93 ครั้ง ตามลำดับ โดยมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งเฉลี่ยอยู่ที่ 2,852.53 บาท และ 2,653 บาท ผู้โดยสารทั้งชาวไทยและต่างประเทศส่วนใหญ่ต่างชำระค่าโดยสารเอง และจองตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนหากเกิดกรณีที่ไม่มีสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้โดยสารทั้งชาวไทยกับต่างประเทศส่วนใหญ่จะเลือกเดินทางโดยเครื่องบินสายการบินปกติหรือใช้บริการสายการบินไทยแทนเนื่องจากความสะดวก

ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน ผู้โดยสารชาวไทยและต่างประเทศให้ความสำคัญแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทยให้ความสำคัญที่ปานกลาง ส่วนชาวต่างประเทศให้ความสำคัญที่ระดับความสำคัญที่ระดับมาก มีเพียง 2 ปัจจัยคือ ปัจจัย 2.2 ราคาเครื่องคัมและอาหารว่างที่เหมาะสม และ ปัจจัย 3.3 การซื้อบัตรโดยสารผ่านโทรศัพท์ เท่านั้น ส่วนปัจจัยอื่นๆผู้โดยสารทั้งชาวไทยและต่างประเทศให้ความสำคัญที่ระดับมากเหมือนกัน

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

3.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารรวม

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารที่เดินทางในเส้นทางกทม. - ภูเก็ตจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อทดสอบความเป็นอิสระหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว และทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยปัจจัยส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีอยู่ 30 คู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.11 ประกอบด้วย

- 3.1.1 เพศ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง และการเบิกค่าเดินทาง
- 3.1.2 อายุ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลที่เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการเดินทาง ราคาค่าโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน
- 3.1.3 รายได้ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลที่เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการเดินทาง ราคาค่าโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร วิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน
- 3.1.4 สถานภาพครอบครัว กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง ราคาค่าโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง และวิธีจองตั๋วโดยสาร
- 3.1.5 ระดับการศึกษา กับ เหตุผลในการเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร และวิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ
- 3.1.6 อาชีพ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลที่เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ราคาค่าโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสารร่วมกับพฤติกรรมการใช้บริการ
สายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

ปัจจัย (Sig.)	เพศ (GENDER)	อายุ (AGE)	รายได้ (INC)	สถานภาพ (STATUS)	การศึกษา (EDU)	อาชีพ (JOB)
วัตถุประสงค์ (OBJ)	.015*	.001*	.006*	.009*	.803	.023*
เหตุผล (REA)	.831	.003*	.000*	.911	.034*	.015*
ความถี่การเดินทาง (QUA)	.058	.000*	.000*	.725	.241	.107
ราคาค่าโดยสาร (PRI)	.126	.000*	.000*	.024*	.087	.010*
การเบิกค่าเดินทาง (PAID)	.010*	.005*	.005*	.041*	.388	.018*
วิธีจองตั๋ว (BOK)	.857	.202	.008*	.035*	.010*	.000*
สินค้าทดแทน (OTH)	.457	.005*	.000*	.148	.045*	.292
เหตุผล (REA2)	.927	.000*	.000*	.213	.219	.001*

ที่มา : จากการคำนวณ

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
ของผู้โดยสาร ที่ประกอบด้วย 7 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย
การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและการนำเสนอลักษณะทาง
กายภาพ ด้วยการทดสอบ T-Test, F-Test พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบิน
ต้นทุนต่ำที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ของผู้โดยสาร มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัยคือ ในส่วนของ
ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (TOPIC1.1) ในส่วนของด้านราคา คือ ราคาค่า
โดยสารที่เหมาะสม (TOPIC2.1) ในส่วนของการส่งเสริมการตลาด คือ การซื้อบัตรโดยสารผ่านทาง
อินเทอร์เน็ต (TOPIC3.4) และในส่วนของด้านกระบวนการให้บริการ คือ การสำรองบัตร
โดยสาร (TOPIC6.2) ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบิน
ต้นทุนต่ำของผู้โดยสารรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	df	t/F	Sig.
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ(TOPIC1.1)	9	1.938	0.047
1.2 สภาพของยานพาหนะ(TOPIC1.2)	9	0.538	0.846
1.3 จำนวนเที่ยวโดยสารในแต่ละวัน(TOPIC1.3)	9	0.637	0.765
1.4 คุณภาพการบริการ(TOPIC1.4)	9	1.188	0.302
1.5 ไปถึงที่หมายตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้(TOPIC1.5)	9	0.45	0.906
1.6 ความสะอาดสบาย(TOPIC1.6)	9	0.539	0.846
1.7 ความปลอดภัยในการใช้บริการ(TOPIC1.7)	9	1.504	0.146
1.8 สถิติในการเกิดอุบัติเหตุ(TOPIC1.8)	9	0.652	0.752
2. ปัจจัยด้านราคา			
2.1 ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม(TOPIC2.1)	9	2.044	0.035
2.2 ราคาเครื่องดื่มและอาหารว่างที่เหมาะสม(TOPIC2.2)	9	1.116	0.351
2.3 ราคาของการเป็นสมาชิกที่เหมาะสม(TOPIC2.3)	9	0.883	0.541
2.4 ส่วนลดค่าโดยสารที่เหมาะสม(TOPIC2.4)	9	1.329	0.221
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 มีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารได้หลายช่องทาง (TOPIC3.1)	9	1.438	0.171
3.2 การซื้อบัตรโดยสารผ่านหน้าเคาน์เตอร์ (TOPIC3.2)	9	1.108	0.357
3.3 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางโทรศัพท์(TOPIC3.3)	9	0.803	0.613
3.4 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต(TOPIC3.4)	9	3.07	0.002
3.5 เวลาทำการในการจำหน่ายบัตรโดยสาร(TOPIC3.5)	9	1.151	0.326

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	df	t/F	Sig.
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ (TOPIC4.1)	9	1.679	0.093
4.2 มีเว็บไซต์ที่ให้บริการครบถ้วน(TOPIC4.2)	9	0.856	0.565
4.3 มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษต่างๆให้แก่ผู้โดยสาร (TOPIC4.3)	9	0.578	0.815
5. ปัจจัยด้านบุคลากร			
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรโดยสาร (TOPIC5.1)	9	1.329	0.221
5.2 การบริการของเจ้าหน้าที่ขณะเดินทาง(TOPIC5.2)	9	0.538	0.846
5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center(TOPIC5.3)	9	0.977	0.459
5.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นขาเข้าและขาออก (TOPIC5.4)	9	0.636	0.766
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ			
6.1 ความสะดวกในการชำระค่าบัตรโดยสาร(TOPIC6.1)	9	0.81	0.608
6.2 กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร(TOPIC6.2)	9	2.225	0.021
6.3 ระยะเวลาในการรอเพื่อใช้บริการ(TOPIC6.3)	9	1.539	0.134
6.4 ความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ(TOPIC6.4)	9	0.278	0.98
7. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
7.1 ความทันสมัย สะอาด ของอาคารสถานที่(TOPIC7.1)	9	0.828	0.591
7.2 การแต่งกายของบุคลากร(TOPIC7.2)	9	1.35	0.211
7.3 ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน(TOPIC7.3)	9	0.824	0.594
7.4 ความรวดเร็วของการให้บริการ(TOPIC7.4)	9	0.915	0.513

ที่มา : จากการคำนวณ

3.2 พฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทย

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางในเส้นทางทอม. - ภูเก็ตจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คนโดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อทดสอบความเป็นอิสระหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว และทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยปัจจัยส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีอยู่ 13 คู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.13 ประกอบด้วย

3.2.1 อายุ กับ เหตุผลที่เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการเดินทาง ราคา ค่าโดยสาร และการเบิกค่าเดินทาง

3.2.2 รายได้ กับ เหตุผลที่เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการเดินทาง และการเบิกค่าเดินทาง

3.2.3 สถานภาพครอบครัว กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง และการเบิกค่าเดินทาง

3.2.4 ระดับการศึกษา กับ ความถี่ในการเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร และเหตุผลในการใช้สินค้าอื่นทดแทน

3.1.6 อาชีพ กับ วิธีจองตั๋วโดยสาร

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสารชาวไทยกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

ปัจจัย (Sig.)	เพศ (GENDER)	อายุ (AGE)	รายได้ (INC)	สถานภาพ (STATUS)	การศึกษา (EDU)	อาชีพ (JOB)
วัตถุประสงค์ (OBJ)	.189	.076	.096	.025*	.219	.600
เหตุผล (REA)	.761	.014*	.002*	.069	.862	.290
ความถี่การเดินทาง (QUA)	.064	.000*	.000*	.317	.048*	.526
ราคาค่าโดยสาร (PRI)	.419	.000*	.983	.537	.970	.304
การเบิกค่าเดินทาง (PAID)	.464	.003*	.001*	.000*	.232	.429
วิธีจองตั๋ว (BOK)	.731	.305	.119	.646	.008*	.032*
สินค้าทดแทน (OTH)	.148	.093	.184	.988	.068	.439
เหตุผล (REA2)	.876	.427	.132	.186	.044*	.062

ที่มา : จากการคำนวณ

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร ที่ประกอบด้วย 7 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้วยการทดสอบ T-Test, F-Test พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ของผู้โดยสารชาวไทย มีเพียงในส่วนของด้านบุคลากร คือ การบริการของเจ้าหน้าที่เท่านั้น ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	df	t/F	Sig.
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ(TOPIC1.1)	8	1.032	0.415
1.2 สภาพของยานพาหนะ(TOPIC1.2)	8	1.083	0.379
1.3 จำนวนเที่ยวโดยสารในแต่ละวัน(TOPIC1.3)	8	0.469	0.876
1.4 คุณภาพการบริการ(TOPIC1.4)	8	1.309	0.244
1.5 ไปถึงที่หมายตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้(TOPIC1.5)	8	0.621	0.759
1.6 ความสะอาดสบาย(TOPIC1.6)	8	0.447	0.891
1.7 ความปลอดภัยในการใช้บริการ(TOPIC1.7)	8	0.927	0.496
1.8 สถิติในการเกิดอุบัติเหตุ(TOPIC1.8)	8	0.945	0.482
2. ปัจจัยทางด้านราคา			
2.1 ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม(TOPIC2.1)	8	0.966	0.465
2.2 ราคาเครื่องดื่มและอาหารว่างที่เหมาะสม(TOPIC2.2)	8	0.799	0.604
2.3 ราคาของการเป็นสมาชิกที่เหมาะสม(TOPIC2.3)	8	1.02	0.424
2.4 ส่วนลดค่าโดยสารที่เหมาะสม(TOPIC2.4)	8	1.184	0.313

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	df	t/F	Sig.
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 มีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารได้หลายช่องทาง (TOPIC3.1)	8	0.385	0.927
3.2 การซื้อบัตรโดยสารผ่านหน้าเคาน์เตอร์ (TOPIC3.2)	8	0.973	0.459
3.3 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางโทรศัพท์ (TOPIC3.3)	8	0.604	0.773
3.4 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต (TOPIC3.4)	8	1.367	0.216
3.5 เวลาทำการในการจำหน่ายบัตรโดยสาร (TOPIC3.5)	8	0.429	0.902
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ (TOPIC4.1)	8	1.097	0.369
4.3 มีเว็บไซต์ที่ให้บริการครบถ้วน (TOPIC4.2)	8	0.698	0.693
4.3 มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษต่างๆให้แก่ผู้โดยสาร (TOPIC4.3)	8	0.557	0.811
5. ปัจจัยด้านบุคลากร			
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรโดยสาร (TOPIC5.1)	8	1.555	0.144
5.2 การบริการของเจ้าหน้าที่ขณะเดินทาง (TOPIC5.2)	8	1.108	0.361
5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center (TOPIC5.3)	8	2.58	0.012
5.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นขาเข้าและขาออก (TOPIC5.4)	8	1.148	0.336
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ			
6.1 ความสะดวกในการชำระค่าบัตรโดยสาร (TOPIC6.1)	8	0.884	0.532
6.2 กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร (TOPIC6.2)	8	1.314	0.241
6.3 ระยะเวลาในการรอเพื่อใช้บริการ (TOPIC6.3)	8	1.612	0.126
6.4 ความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ (TOPIC6.4)	8	0.931	0.493

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	df	t/F	Sig.
7. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
7.1 ความทันสมัย สะอาด ของอาคารสถานที่(TOPIC7.1)	8	1.487	0.167
7.2 การแต่งกายของบุคลากร(TOPIC7.2)	8	0.904	0.515
7.3 ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน(TOPIC7.3)	8	1.7	0.103
7.4 ความรวดเร็วของการให้บริการ(TOPIC7.4)	8	0.992	0.445

ที่มา : จากการคำนวณ

3.3 พฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร

ชาวต่างประเทศ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่เดินทางในเส้นทางกทม. - ภูเก็ตจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คนโดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อทดสอบความเป็นอิสระหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว และทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยปัจจัยส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีอยู่ 26 คู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.15

3.3.1 เพศ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง และการเบิกค่าเดินทาง

3.3.2 อายุ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลที่เลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำ ราคาค่าโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร วิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน

3.3.3 รายได้ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลที่เลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการเดินทาง ราคาค่าโดยสาร วิธีจองตั๋วโดยสาร วิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน

3.3.4 สถานภาพครอบครัว กับ ราคาค่าโดยสาร วิธีจองตั๋วโดยสาร และวิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ

3.3.5 ระดับการศึกษา กับ ราคาค่าโดยสาร

3.3.6 อาชีพ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง ราคาค่าโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสารชาวต่างประเทศกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

ปัจจัย (Sig.)	เพศ (GENDER)	อายุ (AGE)	รายได้ (INC)	สถานภาพ (STATUS)	การศึกษา (EDU)	อาชีพ (JOB)
วัตถุประสงค์ (OBJ)	.021*	.000*	.008*	.161	.066	.008*
เหตุผล (REA)	.876	.012*	.006*	.253	.059	.106
ความถี่การเดินทาง (QUA)	.484	.604	.002*	.585	.349	.045*
ราคาค่าโดยสาร (PRI)	.062	.000*	.000*	.042*	.016*	.001*
การเบิกค่าเดินทาง (PAID)	.003*	.038*	.325	.240	.170	.000*
วิธีจองตั๋ว (BOK)	.761	.004*	.010*	.004*	.387	.007*
สินค้าทดแทน (OTH)	.719	.003*	.000*	.041*	.546	.423
เหตุผล (REA2)	.887	.000*	.000*	.261	.175	.008*

ที่มา : จากการคำนวณ

จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร ที่ประกอบด้วย 7 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้วยการทดสอบ T-Test, F-Test พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ ในส่วนของด้านราคา คือ ค่าโดยสารที่เหมาะสม (TOPIC2.1) ในส่วนของช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การมีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารที่หลากหลาย (TOPIC 3.1) และการซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต (TOPIC3.4) และในส่วนของกระบวนการให้บริการ คือ กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร (TOPIC6.2) ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบิน
ต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	df	t/F	Sig.
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ(TOPIC1.1)	9	1.42	0.185
1.2 สภาพของยานพาหนะ(TOPIC1.2)	9	0.485	0.883
1.3 จำนวนเที่ยวโดยสารในแต่ละวัน(TOPIC1.3)	9	0.906	0.522
1.4 คุณภาพการบริการ(TOPIC1.4)	9	0.922	0.508
1.5 ไปถึงที่หมายตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้(TOPIC1.5)	9	1.261	0.264
1.6 ความสะอาดสบาย(TOPIC1.6)	9	0.992	0.449
1.7 ความปลอดภัยในการใช้บริการ(TOPIC1.7)	9	1.424	0.183
1.8 สถิติในการเกิดอุบัติเหตุ(TOPIC1.8)	9	0.782	0.633
2. ปัจจัยทางด้านราคา			
2.1 ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม(TOPIC2.1)	9	3.379	0.001
2.2 ราคาเครื่องดื่มและอาหารว่างที่เหมาะสม(TOPIC2.2)	9	1.373	0.206
2.3 ราคาของการเป็นสมาชิกที่เหมาะสม(TOPIC2.3)	9	1.802	0.073
2.4 ส่วนลดค่าโดยสารที่เหมาะสม(TOPIC2.4)	9	1.681	0.099
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 มีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารได้หลายช่องทาง (TOPIC3.1)	9	2.037	0.039
3.2 การซื้อบัตรโดยสารผ่านหน้าเคาน์เตอร์ (TOPIC3.2)	9	1.593	0.123
3.3 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางโทรศัพท์(TOPIC3.3)	9	1.625	0.114
3.4 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต(TOPIC3.4)	9	2.474	0.012
3.5 เวลาทำการในการจำหน่ายบัตรโดยสาร(TOPIC3.5)	9	1.591	0.123

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	df	t/F	Sig.
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆที่ตรงกับผู้ใช้บริการ (TOPIC4.1)	9	1.116	0.355
4.4 มีเว็บไซต์ที่ให้บริการครบถ้วน(TOPIC4.2)	9	1.499	0.154
4.3 มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษต่างๆให้แก่ผู้โดยสาร (TOPIC4.3)	9	1.144	0.336
5. ปัจจัยด้านบุคลากร			
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรโดยสาร (TOPIC5.1)	9	1.733	0.087
5.2 การบริการของเจ้าหน้าที่ขณะเดินทาง(TOPIC5.2)	9	0.659	0.745
5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center(TOPIC5.3)	9	1.048	0.406
5.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นขาเข้าและขาออก (TOPIC5.4)	9	1.097	0.369
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ			
6.1 ความสะดวกในการชำระค่าบัตรโดยสาร(TOPIC6.1)	9	0.806	0.611
6.2 กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร(TOPIC6.2)	9	2.423	0.014
6.3 ระยะเวลาในการรอเพื่อใช้บริการ(TOPIC6.3)	9	1.47	0.165
6.4 ความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ(TOPIC6.4)	9	1.278	0.254
7. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
7.1 ความทันสมัย สะอาด ของอาคารสถานที่(TOPIC7.1)	9	0.582	0.81
7.2 การแต่งกายของบุคลากร(TOPIC7.2)	9	1.846	0.065
7.3 ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน(TOPIC7.3)	9	1.526	0.144
7.4 ความรวดเร็วของการให้บริการ(TOPIC7.4)	9	0.621	0.778

ที่มา : จากการคำนวณ

เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสารกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

เมื่อนำผลการศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับต่างประเทศมาเปรียบเทียบกันแล้วพบว่าปัจจัยปัจจัยส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ของผู้โดยสารชาวไทยมีอยู่ 13 คู่ ชาวต่างประเทศ 26 คู่ และผู้โดยสารรวมมีอยู่ 30 คู่ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสารกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศที่เหมือนกันมีเพียง 6 คู่คือ อายุกับเหตุผลในการเดินทาง รายได้กับเหตุผลในการเดินทาง รายได้กับความถี่ในการเดินทาง อายุกับราคาค่าโดยสาร อายุกับการเบิกค่าโดยสาร และ อาชีพกับวิธีการจองตั๋วโดยสารดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสารกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

ปัจจัย	เพศ	อายุ	รายได้	สถานภาพ	การศึกษา	อาชีพ
วัตถุประสงค์ (OBJ)	ผู้โดยสารชาวไทย			✓		
	ผู้โดยสารคปท.	✓	✓	✓		✓
	ผู้โดยสารรวม	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุผล (REA)	ผู้โดยสารชาวไทย		✓	✓		
	ผู้โดยสารคปท.		✓	✓		
	ผู้โดยสารรวม		✓	✓	✓	✓
ความถี่การเดินทาง (QUA)	ผู้โดยสารชาวไทย		✓	✓	✓	
	ผู้โดยสารคปท.			✓		✓
	ผู้โดยสารรวม		✓	✓		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัย	เพศ	อายุ	รายได้	สถานภาพ	การศึกษา	อาชีพ
ราคาค่าโดยสาร (PRI)	ผู้โดยสาร ชาวไทย	✓				
	ผู้โดยสาร ตปท.	✓	✓	✓	✓	✓
	ผู้โดยสาร รวม	✓	✓	✓		✓
การเบิกค่าเดินทาง (PAID)	ผู้โดยสาร ชาวไทย	✓	✓	✓		
	ผู้โดยสาร ตปท.	✓	✓			✓
	ผู้โดยสาร รวม	✓	✓	✓		✓
วิธีจองตั๋ว (BOK)	ผู้โดยสาร ชาวไทย				✓	✓
	ผู้โดยสาร ตปท.		✓	✓		✓
	ผู้โดยสาร รวม			✓	✓	✓
สินค้าทดแทน (OTH)	ผู้โดยสาร ชาวไทย					
	ผู้โดยสาร ตปท.		✓	✓		
	ผู้โดยสาร รวม		✓	✓	✓	
เหตุผล (REA2)	ผู้โดยสาร ชาวไทย				✓	
	ผู้โดยสาร ตปท.		✓	✓		✓
	ผู้โดยสาร รวม		✓	✓		✓

3.4 สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
สรุปผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยทางพฤติกรรมที่มีผลต่อ
การเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังรายละเอียดตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ตัวแปรอิสระ	ผู้โดยสาร ชาวไทย	ผู้โดยสาร ชาว ตปท.	ผู้โดยสาร รวม
ตัวแปรอิสระ/ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ			
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ(TOPIC1.1)			✓
1.2 สภาพของยานพาหนะ(TOPIC1.2)			
1.3 จำนวนเที่ยวโดยสารในแต่ละวัน(TOPIC1.3)			
1.4 คุณภาพการบริการ(TOPIC1.4)			
1.5 ไปถึงที่หมายตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้(TOPIC1.5)			
1.6 ความสะอาดสบาย(TOPIC1.6)			
1.7 ความปลอดภัยในการใช้บริการ(TOPIC1.7)			
1.8 สถิติในการเกิดอุบัติเหตุ(TOPIC1.8)			
2. ปัจจัยทางด้านราคา			
2.1 ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม(TOPIC2.1)		✓	✓
2.2 ราคาเครื่องดื่มและอาหารว่างที่เหมาะสม(TOPIC2.2)			
2.3 ราคาของการเป็นสมาชิกที่เหมาะสม(TOPIC2.3)			
2.4 ส่วนลดค่าโดยสารที่เหมาะสม(TOPIC2.4)			
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 มีช่องทางในการชำระค่าบริการโดยสารได้หลายช่องทาง (TOPIC3.1)		✓	
3.2 การซื้อบัตรโดยสารผ่านหน้าเคาน์เตอร์ (TOPIC3.2)			
3.3 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางโทรศัพท์(TOPIC3.3)			
3.4 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต(TOPIC3.4)		✓	✓
3.5 เวลาทำการในการจำหน่ายบัตรโดยสาร(TOPIC3.5)			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ผู้โดยสาร ชาวไทย	ผู้โดยสาร ชาว ตปท.	ผู้โดยสาร รวม
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆที่แก่ผู้ใช้บริการ (TOPIC4.1)			
4.5 มีเว็บไซต์ที่ให้บริการครบถ้วน(TOPIC4.2)			
4.3 มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษต่างๆให้แก่ผู้โดยสาร (TOPIC4.3)			
5. ปัจจัยด้านบุคลากร			
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรโดยสาร (TOPIC5.1)			
5.2 การบริการของเจ้าหน้าที่ขณะเดินทาง(TOPIC5.2)			
5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center(TOPIC5.3)	✓		
5.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นขาเข้าและขาออก (TOPIC5.4)			
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ			
6.1 ความสะดวกในการชำระค่าบัตรโดยสาร(TOPIC6.1)			
6.2 กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร(TOPIC6.2)		✓	✓
6.3 ระยะเวลาในการรอเพื่อใช้บริการ(TOPIC6.3)			
6.4 ความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ(TOPIC6.4)			
7. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
7.1 ความทันสมัย สะอาด ของอาคารสถานที่(TOPIC7.1)			
7.2 การแต่งกายของบุคลากร(TOPIC7.2)			
7.3 ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน(TOPIC7.3)			
7.4 ความรวดเร็วของการให้บริการ(TOPIC7.4)			

ที่มา : จากการศึกษา

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารรวม

จากผลการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารทั้งหมด 300 ตัวอย่างพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับอุปสงค์ของการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารประกอบด้วย อายุ(AGE) รายได้(INC) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง (OBJ) เหตุผลที่เลือกสายการบินต้นทุนต่ำ(REA) และราคาค่าโดยสาร(PRI) เมื่อนำตัวแปรข้างต้นมาวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ แล้วพบว่าค่า R-Square เท่ากับ 0.329 แสดงว่าตัวแปรอิสระเหล่านี้สามารถอธิบายระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทย ได้ร้อยละ 32.9 ค่า F – Statistic เท่ากับ 28.872 และค่า Prob. (F – Statistic) เท่ากับ 0.000 แสดงว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระในสมการจะมีอย่างน้อย 1 ค่าที่มีผลกระทบต่อปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารรวม ซึ่งตัวแปรอิสระบางตัวที่สามารถใช้พยากรณ์อุปสงค์ของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ตัวแปรรายได้ และตัวแปรค่าโดยสาร รายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารรวม

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	β	Std.Error		
ค่าคงที่ (Constant)	6.763	.710	9.519	.000
อายุ	.002	0.14	.108	.914
รายได้	7.799	.000	4.566	.000
วัตถุประสงค์การเดินทาง	-.328	-.050	-.970	.333
เหตุผลที่เลือกเดินทางโดยเครื่องบิน	.334	.057	1.187	.236
ราคาค่าโดยสาร	-.001	-.545	-11.195	.000
R-Square	.329	Adjusted R-Square	.318	
F-Statistic	28.872	Prob.(F-Statistic)	.000	

ที่มา : จากการคำนวณ

ดังนั้นสามารถแสดงสมการอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารรวมได้ดังนี้ $QUA = f(INC, PRI)$

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทย

จากผลการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยประกอบด้วย อายุ (AGE) รายได้ (INC) จำนวนปีที่อยู่ในสถานศึกษา (EDU) และราคาค่าโดยสาร (PRI) เมื่อนำตัวแปรข้างต้นมาวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แล้วพบว่าค่า R-Square เท่ากับ 0.380 แสดงว่าตัวแปรอิสระเหล่านี้สามารถอธิบายระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทย ได้ร้อยละ 38 ค่า F – Statistic เท่ากับ 22.212 และค่า Prob. (F – Statistic) เท่ากับ 0.000 แสดงว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระในสมการจะมีอย่างน้อย 1 ค่าที่มีผลกระทบต่อปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทย ซึ่งตัวแปรอิสระบางตัวที่สามารถใช้พยากรณ์อุปสงค์ของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ตัวแปรรายได้ และค่าโดยสาร รายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทย

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	β	Std.Error		
ค่าคงที่ (Constant)	6.682	1.508	4.432	.000
อายุ	.006	.017	.335	.738
รายได้	2.3525	.000	2.944	.004
ระดับการศึกษา	-.025	.089	-.285	.776
ราคาค่าโดยสาร	-.012	.000	-8.668	.000
R-Square	.380	Adjusted R-Square		.363
F-Statistic	22.212	Prob.(F-Statistic)		.000

ที่มา : จากการคำนวณ

ดังนั้นสามารถแสดงสมการอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยได้ดังนี้ $QUA = f (INC, PRI)$

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร

ชาวต่างประเทศ

จากผลการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับอุปสงค์การใช้บริการการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศประกอบด้วย รายได้(INC) อาชีพ(JOB) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง(OBJ) เหตุผลที่เลือกสายการบินต้นทุนต่ำ(REA) ราคาค่าโดยสาร(PRI) และการเบิกค่าเดินทาง(PAID) เมื่อนำตัวแปรข้างต้นมาวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แล้วพบว่าค่า R-Square เท่ากับ 0.317 แสดงว่าตัวแปรอิสระเหล่านี้สามารถอธิบายระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศได้ร้อยละ 31.7 ค่า F – Statistic เท่ากับ 11.083 และค่า Prob. (F – Statistic) เท่ากับ 0.000 แสดงว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระในสมการจะมีอย่างน้อย 1 ค่าที่มีผลกระทบต่อปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ ซึ่งตัวแปรอิสระบางตัวที่สามารถใช้พยากรณ์อุปสงค์ของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ตัวแปรรายได้ และค่าโดยสาร รายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	β	Std.Error		
ค่าคงที่ (Constant)	5.898	.872	6.762	.000
รายได้	7.892	.000	3.880	.000
อาชีพ	.507	.462	1.098	.274
วัตถุประสงค์การเดินทาง	.084	.565	.149	.882
เหตุผลที่เลือกเดินทางโดยเครื่องบิน	.337	.421	.801	.424
ราคาค่าโดยสาร	-.001	.000	-6.674	.000
การเบิกค่าโดยสาร	.341	.603	.565	.573
R-Square	.317	Adjusted R-Square		.289
F-Statistic	11.083	Prob.(F-Statistic)		.000

ที่มา : จากการคำนวณ

ดังนั้นสามารถแสดงสมการอุปสงค์ของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศได้ดังนี้ $QUA = f(INC, PRI)$

เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำระหว่างผู้โดยสารไทยกับต่างประเทศ

เมื่อนำผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับต่างประเทมาเปรียบเทียบกันแล้ว พบว่าปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารทั้งชาวไทยและต่างประเทศ คือ รายได้ของผู้โดยสาร และ ราคาบัตรโดยสารเช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำระหว่างผู้โดยสารไทยกับต่างประเทศ

ตัวแปรอิสระ	ผู้โดยสาร ชาวไทย	ผู้โดยสาร ชาว ตปท.	ผู้โดยสาร รวม
ตัวแปรตามในการทดสอบ : ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในรอบ 1 ปี (QUA)			
ค่าคงที่ (Constant)			
อายุ			
รายได้	✓	✓	✓
อาชีพนักศึกษา			
อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			
อาชีพธุรกิจส่วนตัว			
อาชีพอื่นๆ(ไม่ได้ทำงาน)			
จำนวนปีที่อยู่ในสถานศึกษา			
วัตถุประสงค์เพื่อติดต่อธุรกิจ			
วัตถุประสงค์เพื่อเยี่ยมญาติ			
วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา			
เหตุผลเดินทางเพราะจำเป็นเร่งด่วน			
เหตุผลเดินทางเพราะสะดวกรวดเร็ว			
เหตุผลเดินทางเพราะความปลอดภัย			

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ผู้โดยสาร ชาวไทย	ผู้โดยสาร ชาว ตปท.	ผู้โดยสาร รวม
เหตุผลเดินทางเพราะราคาต่ำโดยสาร			
ราคาต่ำโดยสาร	✓	✓	✓
ชำระค่าโดยสารเอง			

ที่มา : จากการศึกษา

ตอนที่ 5 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

จากผลการศึกษาวิจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำพบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถนำไปพยากรณ์อุปสงค์ได้ทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่างคือ รายได้(INC) และราคาต่ำโดยสาร(PRI) ดังนั้นในการศึกษาความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำนี้ จึงทำการวิเคราะห์ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เกิดจากตัวแปรอิสระสองตัวนี้เท่านั้น และการศึกษาความยืดหยุ่นนี้ แยกเป็นความยืดหยุ่นของผู้โดยสารชาวไทยและผู้โดยสารชาวต่างประเทศ โดยผลการศึกษาเป็นดังนี้

5.1 ผลการศึกษาความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ของผู้โดยสารชาวไทย

ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\ln QUA = 4.4021 + 0.3492 \ln INC - 0.8710 PRI \quad (4.3)$$

$$t\text{-stat} \quad (4.9438) \quad (5.8754) \quad (-10.6501)$$

$$R^2 = 0.5066 \quad \text{Adjusted-}R^2 = 0.4999$$

$$F\text{-stat} = 75.4756 \quad D.W. = 1.6684$$

จากสมการค่าที่ได้ Durbin Watson (DW) พบว่าค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยมีค่า DW = 1.6684 ซึ่งอยู่ในช่วงที่เกิดปัญหา Autocorrelation ซึ่งได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการทางสถิติ ด้วยวิธี The Cochrane - Orcutt Iterative Method ด้วยคำสั่ง AR(1) ซึ่งเหตุที่เลือกใช้วิธีแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการหาค่า ρ ด้วยวิธี Cochrane-Orcutt iterative เนื่องจาก เป็นวิธีที่มีการประมาณค่า ρ ขึ้นมาหลายๆครั้ง โดยจะ

เลือกเอาค่า p^* ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาความสัมพันธ์ลำดับที่หนึ่งระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนเมื่อค่า p^* มีค่าคงที่ (อัครพงษ์ อันทอง, 2550) โดยจะได้สมการใหม่ดังนี้

$$\text{InQUA} = 4.8394 + 0.3358 \text{In INC} - 0.9094 \text{PRI} \quad (4.4)$$

$$t\text{-stat} \quad (5.3647)^{***} \quad (5.5567)^{***} \quad (-10.8574)^{***}$$

$$R^2 = 0.5205 \quad \text{Adjusted-}R^2 = 0.5105$$

$$F\text{-stat} = 52.4560 \quad D.W. = 1.9650$$

จากสมการค่า R-Square เท่ากับ 0.5205 แสดงว่าสมการที่คำนวณได้สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยได้ร้อยละ 52.05 ค่า Durbin Watson ที่ได้มีค่าเท่ากับ 1.9650 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Autocorrelation และเมื่อพิจารณาค่า t-Statistics ที่ได้พบว่า รายได้(INC) และราคาค่าโดยสาร(PRI) มีบทบาทในการกำหนดอุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

การประมาณค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยต่อรายได้ของการศึกษานี้มีค่าเท่ากับ 0.3357 ซึ่งแสดงว่าหากกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆคงที่ ถ้ารายได้ของผู้โดยสารชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ปริมาณการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.3357

การประมาณค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยต่อราคาค่าโดยสารของการศึกษานี้มีค่าเท่ากับ (-0.9094) ซึ่งแสดงว่าหากกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆคงที่ ถ้าราคาค่าโดยสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ปริมาณการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยเปลี่ยนแปลงลดลงร้อยละ 0.9094

หมายเหตุ :	ns	=	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
	*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90
	**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
	***	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

5.2 ผลการศึกษาความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ

ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{InQUA} = 6.5626 + 0.0278\text{In INC} - 0.7230\text{PRI} \quad (4.5)$$

$$t\text{-stat} \quad (9.5996) \quad (1.5260) \quad (-8.2535)$$

$$R^2 = 0.3195 \quad \text{Adjusted-}R^2 = 0.3103$$

$$F\text{-stat} = 34.5146 \quad D.W. = 1.7146$$

จากสมการค่าที่ได้ Durbin Watson (DW) พบว่าค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศมีค่า DW = 1.7146 ซึ่งอยู่ในช่วงที่เกิดปัญหา Autocorrelation ซึ่งได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการทางสถิติ ด้วยวิธี The Cochrane - Orcutt Iterative Method ด้วยคำสั่ง AR(1) จะได้สมการใหม่ดังนี้

$$\text{InQUA} = 6.8796 + 0.0313\text{In INC} - 0.7669\text{PRI} \quad (4.6)$$

$$t\text{-stat} \quad (9.9014)^{***} \quad (1.7293)^* \quad (-8.5882)^{***}$$

$$R^2 = 0.3347 \quad \text{Adjusted-}R^2 = 0.3209$$

$$F\text{-stat} = 24.3151 \quad D.W. = 2.0153$$

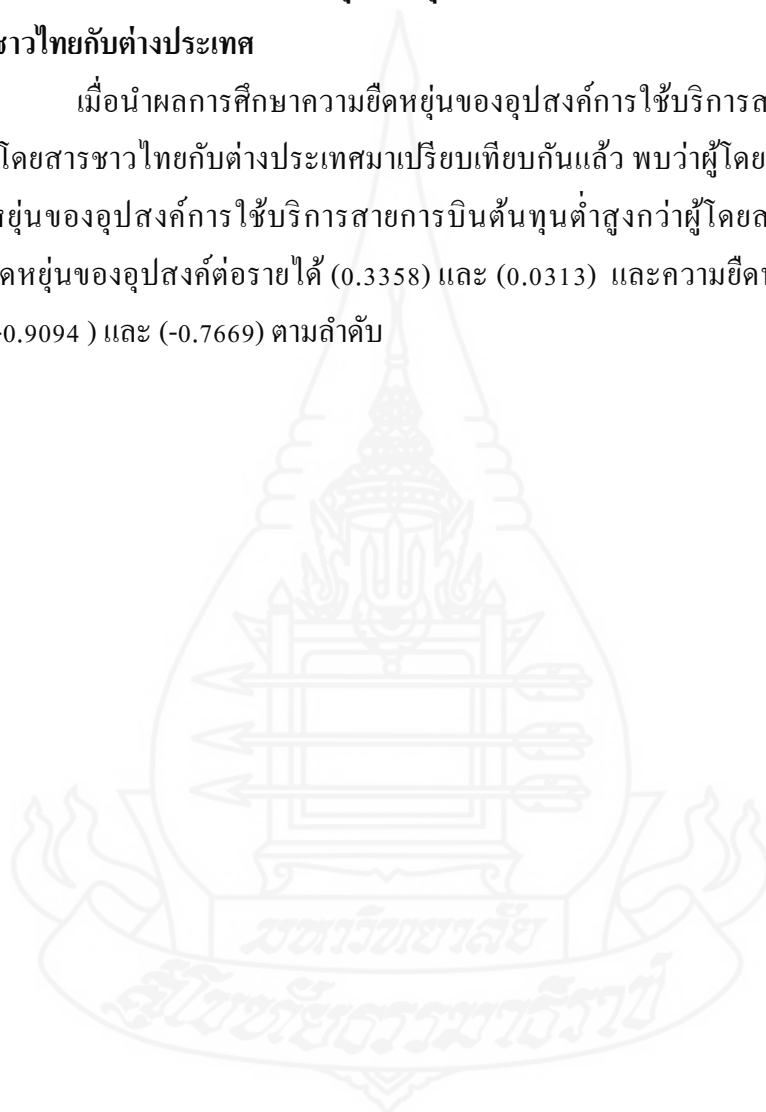
จากสมการค่า R-Square เท่ากับ 0.3347 แสดงว่าสมการที่คำนวณได้สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศได้ร้อยละ 33.47 ค่า Durbin Watson ที่ได้มีค่าเท่ากับ 2.0153 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Autocorrelation และเมื่อพิจารณาค่า t-Statistics ที่ได้พบว่า รายได้ (INC) และราคาค่าโดยสาร (PRI) มีบทบาทในการกำหนดการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และร้อยละ 99 ตามลำดับ

การประมาณค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศต่อรายได้ของการศึกษานี้มีค่าเท่ากับ 0.0313 ซึ่งแสดงว่าหากกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆคงที่ ถ้ารายได้ของผู้โดยสารชาวต่างประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.0313

การประมาณค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศต่อราคาค่าโดยสารของการศึกษานี้มีค่าเท่ากับ (-0.7669) ซึ่งแสดงว่าหากกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆคงที่ ถ้าราคาค่าโดยสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศเปลี่ยนแปลงลดลงร้อยละ 0.7669

เปรียบเทียบความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับต่างประเทศ

เมื่อนำผลการศึกษาความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับต่างประเทศมาเปรียบเทียบกันแล้ว พบว่าผู้โดยสารชาวไทยมีความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำสูงกว่าผู้โดยสารชาวต่างประเทศ ทั้งความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ (0.3358) และ (0.0313) และความยืดหยุ่นต่อราคาค่าบัตรโดยสาร (-0.9094) และ (-0.7669) ตามลำดับ



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และความยืดหยุ่นของอุปสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางกทม.- ภูเก็ตในบทที่ผ่านมา ขอสรุปผลการศึกษาวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 สภาพทั่วไปของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

1.1.1 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของไทยโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.67 มีอายุเฉลี่ย 31.59 ปี รายได้เฉลี่ย 52,030.97 บาทต่อเดือน ส่วนมาร้อยละ 74.67 สถานภาพโสด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 53.33 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท

1.1.2 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำชาวไทย ส่วนมากเป็นเพศหญิงร้อยละ 65.3 มีอายุเฉลี่ย 32.72 ปี รายได้เฉลี่ย 31,283 บาทต่อเดือน ส่วนมาร้อยละ 74.7 มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่คือร้อยละ 48.7 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท

1.1.3 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำชาวต่างประเทศ ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62 มีอายุเฉลี่ย 30.46 ปี รายได้เฉลี่ย 2,237.29 เหรียญสหรัฐต่อเดือน ส่วนมากสถานภาพโสดถึงร้อยละ 74.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่ร้อยละ 58 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท

ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบสภาพทั่วไปของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทย

(หน่วย: ร้อยละ)

รายการ	ผู้โดยสารรวม	ผู้โดยสารคนไทย	ผู้โดยสารชาวต่างชาติ
เพศหญิง	ร้อยละ 63.67	ร้อยละ 65.30	ร้อยละ 62.00
อายุเฉลี่ย	31.59 ปี	32.72 ปี	30.46 ปี
รายได้เฉลี่ย/เดือน	52,030.97 บาท	31,283.00 บาท	72,779.04 บาท
สถานภาพโสด	ร้อยละ 74.67	ร้อยละ 74.70	ร้อยละ 74.70
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี
อาชีพ พนง.บริษัท	ร้อยละ 53.33	ร้อยละ 48.70	ร้อยละ 58.00

ที่มา: จากการศึกษา

1.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถสรุปได้ดังนี้

1.2.1 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทยโดยรวม ส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.67 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเนื่องจากความสะดวกรวดเร็วมากที่สุดถึงร้อยละ 65 ซึ่งความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี เฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ครั้ง มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งเฉลี่ยอยู่ที่ 2,752.77 บาท ซึ่งร้อยละ 82.67 ชำระค่าโดยสารเอง และจองตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดถึงร้อยละ 78.33 ส่วนหากเกิดกรณีที่ไม่มีสายการบินต้นทุนต่ำผู้โดยสารส่วนใหญ่คือร้อยละ 40.33 จะเลือกเดินทางโดยเครื่องบินสายการบินปกติหรือใช้บริการสายการบินไทยแทน และส่วนใหญ่ ร้อยละ 36.33 ให้เหตุผลเพราะว่าความสะดวก

1.2.2 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำชาวไทย ส่วนมากคือ ร้อยละ 72 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเนื่องจากความสะดวกรวดเร็วมากที่สุดถึงร้อยละ 85.3 ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี เฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 ครั้ง มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งเฉลี่ยอยู่ที่ 2,852.53 บาท ซึ่งร้อยละ 82 ชำระค่าโดยสารเอง และจองตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดถึงร้อยละ 71.3 ส่วนหากเกิดกรณีที่ไม่มีสายการบินต้นทุนต่ำผู้โดยสารส่วนใหญ่คือร้อยละ 42 จะเลือกเดินทางโดยเครื่องบินสายการบินปกติหรือใช้บริการสายการบินไทยแทน โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 42 ให้เหตุผลเพราะความสะดวก

1.2.3 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำชาวต่างประเทศ ส่วนมากหรือร้อยละ 81.33 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเนื่องมาจากความสะดวกรวดเร็วมากที่สุดถึงร้อยละ 44.67 โดยถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี เฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 ครั้ง มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งเฉลี่ยอยู่ที่ 2,653 บาท ซึ่งร้อยละ 83.33 ชำระค่าโดยสารเอง และจองตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือร้อยละ 85.33 ส่วนหากเกิดกรณีที่ไม่มีสายการบินต้นทุนต่ำผู้โดยสารส่วนใหญ่คือร้อยละ 38.67 จะเลือกเดินทางโดยเครื่องบินสายการบินปกติหรือใช้บริการสายการบินไทยแทน โดยร้อยละ 30.67 ให้เหตุผลเพราะว่าความสะดวก

1.3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

1.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสารร่วมกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประกอบด้วย

- 1) เพศ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง และการเบิกค่าเดินทาง
- 2) อายุ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการเดินทาง ราคาค่าโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน
- 3) รายได้ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการเดินทาง ราคาค่าโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร วิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน
- 4) สถานภาพครอบครัว กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง ราคาค่าโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง และวิธีจองตั๋วโดยสาร
- 5) ระดับการศึกษา กับ เหตุผลในการเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร และวิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ
- 6) อาชีพ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ราคาค่าโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน

1.3.2 กรณีของผู้โดยสารชาวไทย ปัจจัยด้านอายุ รายได้ การศึกษา สถานภาพ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับบางพฤติกรรมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ดังนี้

- 1) อายุ กับ เหตุผลที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการเดินทาง ราคาค่าโดยสาร และการเบิกค่าเดินทาง

2) รายได้ กับ เหตุผลที่เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการเดินทาง และการเบิกค่าเดินทาง

3) สถานภาพครอบครัว กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง และการเบิกค่าเดินทาง

4) ระดับการศึกษา กับ ความถี่ในการเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร และเหตุผลในการใช้สินค้าอื่นทดแทน

5) อาชีพ กับ วิธีจองตั๋วโดยสาร

1.3.3 ส่วนกรณีของผู้โดยสารต่างประเทศ ปัจจัยส่วนตัวทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่างๆในการใช้บริการ โดยเฉพาะอายุ รายได้ และอาชีพที่มีความสัมพันธ์กับเกือบทุกพฤติกรรมในการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

1) เพศ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง และการเบิกค่าเดินทาง

2) อายุ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลที่เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ราคาตั๋วโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร วิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน

3) รายได้ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง เหตุผลที่เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการเดินทาง ราคาตั๋วโดยสาร วิธีจองตั๋วโดยสาร วิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน

4) สถานภาพครอบครัว กับ ราคาตั๋วโดยสาร วิธีจองตั๋วโดยสาร และวิธีเดินทางอื่นทดแทนการโดยสารเครื่องบินต้นทุนต่ำ

5) ระดับการศึกษา กับ ราคาตั๋วโดยสาร

6) อาชีพ กับ วัตถุประสงค์การเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง ราคาตั๋วโดยสาร การเบิกค่าเดินทาง วิธีจองตั๋วโดยสาร และ เหตุผลในการเลือกสินค้าอื่นทดแทน

1.4 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

1.4.1 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารรวม ได้แก่ ตัวแปรรายได้ วัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจหรือปฏิบัติงานและตัวแปรค่าโดยสาร

1.4.2 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทย ได้แก่ ตัวแปรรายได้ และค่าโดยสาร

1.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศตัวแปรรายได้ และค่าโดยสาร

1.5 ผลการศึกษาความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

1.5.1 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยต่อรายได้ของการศึกษานี้มีค่าเท่ากับ 0.3357 ซึ่งแสดงว่าหากกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆคงที่ ถ้ารายได้ของผู้โดยสารชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.3357 และการประมาณค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยต่อราคาค่าโดยสารของการศึกษานี้มีค่าเท่ากับ (-0.9094) ซึ่งแสดงว่าหากกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆคงที่ ถ้าราคาค่าโดยสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยเปลี่ยนแปลงลดลงร้อยละ 0.9094

1.5.2 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศต่อรายได้ของการศึกษานี้มีค่าเท่ากับ 0.0313 ซึ่งแสดงว่าหากกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆคงที่ ถ้ารายได้ของผู้โดยสารชาวต่างประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.0313 และการประมาณค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศต่อราคาค่าโดยสารของการศึกษานี้มีค่าเท่ากับ (-0.7669) ซึ่งแสดงว่าหากกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆคงที่ ถ้าราคาค่าโดยสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวต่างประเทศเปลี่ยนแปลงลดลงร้อยละ 0.7669

ตารางที่ 5.2 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

ผู้โดยสาร	ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้	ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา
ผู้โดยสารชาวไทย	0.3357	-0.9094
ผู้โดยสารชาวต่างประเทศ	0.0313	-0.7669

ที่มา: จากการศึกษา

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่อิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้โดยสารชาวไทยและต่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของสายการบินภายในประเทศ เส้นทาง กทม. – กูเก็ต ผู้ศึกษาได้แบ่งการอภิปรายผลออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้

สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือสำหรับผู้โดยสารชาวไทย ปัจจัยด้านอายุ รายได้ การศึกษา สถานภาพ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับบางพฤติกรรมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนกรณีของผู้โดยสารต่างประเทศ ปัจจัยส่วนตัวทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่างๆในการใช้บริการ โดยเฉพาะอายุ รายได้ และอาชีพที่มีความสัมพันธ์กับเกือบทุกพฤติกรรมในการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมานิต ศิริวัชรไพบูลย์ (2550) อุไร บุตรทองดี (2551) และปาวชา โหมานันท (2554) ที่ต่างระบุถึงปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารทั้งชาวไทยและต่างประเทศอย่างมีนัยสำคัญ คือ รายได้ของผู้โดยสาร และ ราคาบัตรโดยสาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ชาญณรงค์ บุญคล้าย (2547) และ ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) ซึ่งในส่วนของค่า R-Square ของผู้โดยสารโดยรวม ผู้โดยสารชาวไทย และชาวต่างประเทศ เท่ากับ .329 .380 และ .317 ตามลำดับ และ adjusted R-Square เท่ากับ .318 .363 และ .289 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระในแบบจำลองสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามหรืออุปสงค์ในการใช้สายการบิน โดยเฉลี่ยประมาณ 1 ใน 3 เท่านั้น แสดงถึงตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามได้ น้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีตัวแปรอื่นๆที่มีผลต่ออุปสงค์ ซึ่งจากผลการศึกษาปัจจัยทางพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยังประกอบด้วยตัวแปรอื่นๆอีก หลายตัวแปร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่ระบุถึงการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ว่าประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านจิตวิทยา และปัจจัยด้านสังคม โดยจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารในการศึกษารั้งนี้ก็พบว่า มีปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ก็แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างในแต่ละด้านมีความสำคัญต่อการตัดสินใจทั้งใน

ส่วนของผู้โดยสารโดยรวม (ตารางที่ 4.7) ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต และการสำรองบัตรโดยสาร ในส่วนผู้โดยสารชาวไทย (ตารางที่ 4.8) คือ ปัจจัยด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และส่วนของผู้โดยสารชาวต่างประเทศ (ตารางที่ 4.9) ประกอบด้วย ค่าโดยสารที่เหมาะสม การมีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารที่หลากหลาย การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต และ กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร

2.1 จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถนำไปพยากรณ์อุปสงค์ได้คือ รายได้ และราคาค่าโดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของชาญณรงค์ บุญคล้าย (2547) สมณีย์ อังกรแพพันธ์ (2548) มานิตศิริวัชรไพบูลย์ (2550) กิตติชัย ธนทรัพย์สิน และ สุรพันธ์ ไชยชนะ (2550) โดยตัวแปรทางด้านรายได้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เหตุผลที่ให้อำนาจรายได้ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดปริมาณการใช้บริการบินต้นทุนต่ำนั้น เนื่องมาจากรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้การบริโภคสินค้าปกติหรือสินค้าจำเป็นสูงขึ้น อีกทั้งราคาบัตรโดยสารเครื่องบินที่ต่ำส่งผลทำให้มีกำลังการซื้อสูงขึ้นด้วย ในส่วนของตัวแปรราคาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดปริมาณการใช้บริการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้เช่นกัน ความพึงพอใจที่ดี จะส่งผลให้เกิดการบริโภคซ้ำ การบริโภคซ้ำส่งผลต่อความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ อันเนื่องจากคุณลักษณะของสินค้าและบริการของสายการบินต้นทุนต่ำตรงตามความพึงพอใจ

2.2 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสายการบินภายในประเทศเส้นทาง กทม. – ภูเก็ต จากการวิเคราะห์ทางเศรษฐมิติพบว่าบริการของสายการบินเป็นสินค้าและบริการปกติ (Normal Goods) เพราะค่าสัมประสิทธิ์มีค่าเป็นบวก แต่มีความยืดหยุ่นน้อย โดยถ้ารายได้ของผู้บริโภคเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ส่งผลให้ปริมาณการใช้บริการจะเพิ่มขึ้นร้อยละ (0.3358) สำหรับผู้โดยสารชาวไทย และสำหรับผู้โดยสารชาวต่างประเทศ เมื่อรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศจะเพิ่มขึ้นร้อยละ (0.0313) ซึ่งจะเห็นว่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ของผู้โดยสารชาวไทยต่ำกว่าชาวต่างประเทศมาก อาจเป็นเพราะว่า การเดินทางโดยเหตุผลส่วนตัวของผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่มีมากกว่าผู้โดยสารชาวไทย ซึ่งการเดินทางโดยเหตุผลส่วนตัวมีความยืดหยุ่นต่อรายได้มากกว่าการเดินทางเพื่อทำธุรกิจ จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างของความยืดหยุ่นต่อรายได้ระหว่างผู้โดยสาร 2 กลุ่ม

2.3 ในส่วนของความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา ผู้โดยสารชาวไทยและต่างประเทศมีความความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาค่าบัตรโดยสาร เท่ากับ(-0.9094) และ (-0.7669) ตามลำดับ ซึ่งถือว่าเป็น อุปสงค์ที่มีค่าความยืดหยุ่นน้อย ($E_d < 1$) กล่าวคือ ในกรณีนี้ถ้าราคาเปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 1 จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในทิศทางตรงกันข้ามในร้อยละที่น้อยกว่า ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาของผู้โดยสารชาวไทยมีค่าสูงกว่าชาวต่างประเทศ อาจเป็นเพราะว่าผู้โดยสารชาวไทยสามารถเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ การทำรายการจองตั๋วโดยสารได้ง่ายกว่าผู้โดยสารชาวต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากอุปสงค์ของการเดินทางที่เกี่ยวข้องกับค่าโดยสารที่มีส่วนลด หรือเที่ยวบินราคาถูกเพื่อการโฆษณาจะมีความยืดหยุ่นต่อราคาค่อนข้างสูง (ทิพมา โยธาภักดี : 2556)

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 การจัดทำวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำได้แก่ อายุ รายได้วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เหตุผลที่เลือกสายการบินต้นทุนต่ำ ราคาค่าโดยสาร ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม ปัจจัยด้านการซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต และปัจจัยด้านกระบวนการในการสำรองบัตรโดยสารผู้ประกอบการควรจะนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงบริษัทให้ดีขึ้น นำไปปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ การวางแผนทางด้านการให้บริการ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.2 จากผลการวิจัยตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดปริมาณการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสายการบินภายในประเทศ คือ รายได้ของผู้บริโภค และราคาค่าบัตรโดยสาร ส่วนความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ มีค่าเป็นบวก ซึ่งถือว่าบริการสายการบินต้นทุนต่ำเป็นสินค้าปกติ และจากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ประกอบด้วย ขนาดของเบาะที่นั่งโดยสารที่เล็กเกินไป ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าบัตรโดยสารมีจำนวนรายการและอัตราที่สูงเกินไป ปริมาณอาหารที่ให้บริการน้อยเกินไป การคลาดเคลื่อนและล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดของเวลาออกเดินทางจริงของเครื่องบิน ซึ่งผู้โดยสารได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น ได้แก่ ปรับปรุงรสชาติและปริมาณอาหารที่ให้บริการ ปรับปรุงด้านการให้บริการของพนักงานทั้งเรื่องความรวดเร็วและความเอาใจใส่ในการให้บริการ ปรับขนาดของเบาะที่นั่งให้กว้างขึ้น อีกทั้งเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านระยะเวลาในการเดินทางให้รวดเร็วมากขึ้น จำนวนเที่ยวบินที่มากกว่าเดิม และการเปิดเส้นทางบินใหม่ๆ

นอกจากนั้นผู้บริหารบริษัทสายการบินต้นทุนต่ำ จะควรศึกษาถึงกลยุทธ์ต่างๆ ของคู่แข่งเพื่อให้บริษัทครองส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากที่สุด เช่น

3.2.1 การแข่งขันด้านราคาค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงรายการในบัตรโดยสาร เช่น การเปลี่ยนแปลงวันเดินทาง เนื่องจากค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงวันเดินทางในปัจจุบันยังค่อนข้างสูง หรืออาจสูงมากกว่าค่าบัตรโดยสารในบางช่วงเวลา ซึ่งค่าธรรมเนียมนี้ ถือเป็นปัจจัยด้านราคาอย่างหนึ่ง ซึ่งหากราคาค่าธรรมเนียมถูกลงแล้วจะมีผลทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศมากขึ้น

3.2.2 การเสนอราคาขายที่ถูกต้องจริง โดยมีความจริงใจด้านการประชาสัมพันธ์ราคา ค่าโดยสารที่แท้จริง มากกว่าจะแจ้งราคาเสนอขายเบื้องต้นที่ยังไม่รวมค่าภาษีน้ำมัน ภาษีสนามบิน และค่าบริการเพิ่มเติมอื่นๆ นอกเหนือจากค่าบัตรโดยสาร ซึ่งค่าใช้จ่ายรวมในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่อครั้งถือรวมเป็นปัจจัยด้านราคาทั้งสิ้น หากผู้ประกอบการเสนอราคาขายที่แท้จริง และถูกต้องจริงจะมีผลทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น

3.2.3 จากผลการศึกษาผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทย ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนสูง ซึ่งหากผู้ประกอบการเน้นการให้บริการกับผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่อเดือนสูงจะทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น

3.3 ผู้ที่สนใจทำการศึกษาวิจัยต่อเนื่องจากการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอเสนอหัวข้อต่างๆ ที่น่าสนใจในการนำมาศึกษาร่วมต่อไป ดังนี้

3.3.1 ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาผู้โดยสารในเส้นทางกทม. – ภูเก็ตเพียงเส้นทางเดียว ซึ่งข้อมูลที่ได้ อาจเป็นข้อมูลของผู้โดยสารเฉพาะกลุ่มใด กลุ่มหนึ่งเท่านั้น เพราะฉะนั้น ผลการศึกษาที่ได้ อาจจะสามารถนำไปใช้ได้ดีที่สุดในการปรับปรุงในเส้นทางภูเก็ต – กทม. ซึ่งผู้โดยสารในเส้นทางอื่น ๆ อาจมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นหากมีการศึกษาในครั้งถัดไป อาจจะมีการเพิ่มในเส้นทางการบินอื่น ๆ ไปด้วย ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษา มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

3.3.2 เนื่องจากการศึกษานี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้โดยสารภายในประเทศ จึงควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำระหว่างประเทศ โดยศึกษาเจาะจงเฉพาะผู้โดยสารชาวต่างชาติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในอนาคตหากสายการบินปกติจะสามารถนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจให้มีการลงทุนในธุรกิจการบินต้นทุนต่ำระหว่างประเทศเพิ่มขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงคมนาคม คั่นคืนวันที่ 3 มกราคม 2557, จาก <http://www.mot.go.th/>
- กิตติชัย ชนทรัพย์สิน และ สุรพันธ์ ไชยชนะ .(2550). “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางของสายการบินต้นทุนต่ำ และสายการบินไทย” วารสารวิชาการพระจอมเกล้า.
พระนครเหนือ 17, 3 (กันยายน - ธันวาคม) : 21-29
- จักรกฤษณ์ คำพิชัย .(2548). “การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสายการบินไทย และสายการบินต้นทุนต่ำ ในเส้นทางการบินกรุงเทพฯ-เชียงใหม่” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชยันต์ ต้นดีวิศดาการ .(2555). เศรษฐศาสตร์จุลภาค กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาญณรงค์ บุญคล้าย .(2547). “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสายการบินภายในประเทศ” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปาวษา โหมานันท .(2554). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินในประเทศระหว่างสายการบินระดับ Premium และสายการบิน Low cost” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โปรโมชันทูยู คั่นคืนวันที่ 5 มกราคม 2557, จาก <http://www.promotiontoyou.com/>
- มนูญ โต๊ะยามา .(2554). “การวิเคราะห์อุปสงค์การขนส่ง” ใน เอกสารชุดวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการขนส่งและโลจิสติกส์ หน่วยที่ 2 หน้า 2-1 ถึง 2-36 นนทบุรี เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มานิต ศิริวัชรไพบูลย์ .(2550). “ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ของผู้โดยสารคนไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ยุทธ ไกยวรรณ .(2551). วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ
- รัตนา สายคณิต และชลลดา จามรกุล .(2550). หลักเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น กรุงเทพฯ: เขียวบุ๊กพับลิชเชอร์.

- วีรจิต กรานเลิศ .(2554). “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศของผู้โดยสารที่สนามบินนานาชาติเชียงใหม่” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมนีย์ อังกูรแพพพันธ์ .(2548). “พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสายการบินเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย .(2543). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ .(2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ .(2555). “ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย” *วารสารวิจัย มข. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์* 11, 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม) : 154-167.
- อักรพงศ์ อ้นทอง .(2550). *คู่มือการใช้โปรแกรม EViews เบื้องต้น: สำหรับการวิเคราะห์ทางเศรษฐมิติ* เชียงใหม่ สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุไร บุตรทองดี .(2551). “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทาง เชียงใหม่-กรุงเทพฯ” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต เศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ค้นคืนวันที่ 3 มกราคม 2557, จาก <http://www.thairath.co.th/>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ
เส้นทางกรุงเทพฯ – ภูเก็ต**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายแก่ตัวท่าน ข้อมูลที่ท่านตอบจะได้รับการนำไปวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงการบริการของสายการบินให้ดีขึ้น ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาท่านให้ความคิดเห็นที่เป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี พร้อมทั้งขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

นางสาวสุลาวัลย์ เต็มวัฒนา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับการสัมภาษณ์

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. รายได้ของผู้โดยสารเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท /เดือน
4. สถานภาพ
 โสด สมรส อื่นๆ โปรดระบุ
5. ระดับการศึกษา
 ประถม มัธยม/ปวช.
 ปริญญาตรี อื่นๆ โปรดระบุ

6. อาชีพ

- () นักศึกษา () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 () พนักงานบริษัท () ธุรกิจส่วนตัว
 () อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการใช้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

1. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง

- () เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน () เพื่อติดต่อธุรกิจ/ปฏิบัติงาน/ราชการ
 () เพื่อเยี่ยมญาติ/เพื่อน () เพื่อการศึกษา

2. เหตุผลที่ท่านเลือกเดินทางโดยเครื่องบิน

- () มีความจำเป็นเร่งด่วน () ความสะดวกสบาย/รวดเร็ว
 () มีความปลอดภัย () อื่นๆ โปรดระบุ

3. ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี ของท่าน.....ครั้ง

4. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยเครื่องบินครั้งนี้ของท่านโดยประมาณ.....บาท

5. การเดินทางในครั้งนี้ท่านเบิกค่าเดินทางได้หรือไม่

- () เบิกได้จากหน่วยงาน () จ่ายค่าโดยสารเอง

6. ท่านจองหรือซื้อตั๋วโดยสารโดยวิธีใด

- () จอง/ซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต () จอง/ซื้อผ่านตัวแทนจัดจำหน่าย
 () จอง/ซื้อผ่าน Call Center () อื่นๆ ระบุ

7. หากท่านไม่มีสายการบินต้นทุนต่ำให้บริการ ท่านจะเลือกเดินทางไปจังหวัดภูเก็ตด้วยวิธีใด

- () รถโดยสารประจำทาง () รถไฟ
 () รถยนต์ส่วนตัว () เครื่องบินสายการบินปกติ(การบินไทย)
 () อื่นๆ ระบุ

8. เหตุผลการเลือกเดินทางด้วยวิธีตามข้อ 7 เพราะเหตุใด.....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเพียงหนึ่งเครื่องหมายต่อหนึ่งคำถามเท่านั้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ					
1.2 สภาพของยานพาหนะ					
1.3 จำนวนเที่ยวโดยสารในแต่ละวัน					
1.4 คุณภาพการบริการ					
1.5 ไปถึงที่หมายตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้					
1.6 ความสะอาดความสะดวกสบาย					
1.7 ความปลอดภัยในการใช้บริการ					
1.8 สถิติในการเกิดอุบัติเหตุ					
2. ปัจจัยทางด้านราคา					
2.1 ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม					
2.2 ราคาเครื่องดื่มและอาหารว่างที่เหมาะสม					
2.3 ราคาของการเป็นสมาชิกที่เหมาะสม					
2.4 ส่วนลดค่าโดยสารที่เหมาะสม					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 มีช่องทางในการชำระค่าบัตรโดยสารได้หลายช่องทาง					
3.2 การซื้อบัตรโดยสารผ่านหน้าเคาน์เตอร์					
3.3 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางโทรศัพท์					
3.4 การซื้อบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
3.5 เวลาทำการในการจำหน่ายบัตรโดยสาร					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ					
4.2 มีเว็บไซต์ที่ให้บริการครบถ้วน					
4.3 มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษต่างๆให้แก่ผู้โดยสาร					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร					
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรโดยสาร					
5.2 การบริการของเจ้าหน้าที่ขณะเดินทาง					
5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center					
5.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นขาเข้าและขาออก					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 ความสะดวกในการชำระค่าบัตรโดยสาร					
6.2 กระบวนการในการสำรองบัตรโดยสาร					
6.3 ระยะเวลาในการรอเพื่อใช้บริการ					
6.4 ความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
7.1 ความทันสมัย สะอาด ของอาคารสถานที่					
7.2 การแต่งกายของบุคลากร					
7.3 ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน					
7.4 ความรวดเร็วของการให้บริการ					

8. ปัญหาหรืออุปสรรคที่ท่านพบจากการใช้เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

8.1 ปัญหา.....

.....

8.2 อุปสรรค.....

.....

9. ข้อเสนอแนะ (โปรดบรรยาย)

.....

QUESTIONNAIR

As part of our course curriculum we are conducting a customer service survey on behalf of Low cost Airline. We are asking you to complete this survey if you have flown With Low Cost Airways in the past two months. Thank you for your kind cooperater.

Please Remark ✓ in the box (.....)

Part 1 Personal Details

1. Gender

Male Female

2. Age..... Year

3. Monthly Salary(US dollars)

4. Marital Status

Single Married Other please specify.....

5. Highest education attained

Primary School Secondary/High School

Basher Degree Other please specify.....

6. Occupation Self employed

Student Government Officer

Employee Business Owner Other please specify.....

Part 2 Service behavior Details

1. To day you fly with Low Cost Airline for?

Travel Business Visiting relatives Study

2. Please select a reason you fly with Low Cost Airline?

Necessary Convenient
 Safe Other please specify.....

3. How often do you fly with Low Cost Airline? (Per year)Time

4. The average cost for you fly with Low Cost Airline? (Per time)Baht

5. You can reimbursement for trip?

- Yes No

6. How to reserve or purchase tickets by any means?

- By internet By airlines
 By Call Center Other please specify.....

7. If you can't fly with Low Cost Airline you can choose to travel to Phuket by any means?

- By bus By train
 By car With Thai Airways International
 Other please specify.....

8. From the Answers in 7 Why choose to travel this way?

Part 3 The factors affecting the choice of a low-cost airline.

Please Remark ✓ the box How would you rate the following on scale of 5-1

5 = The most important 4 = important 3= Medium 2 = few 1= The least important

Factors affecting the decision	Level of Priority				
	5	4	3	2	1
1. The factors of Product					
1.1 The reliability of the service provider					
1.2 Condition of vehicle					
1.3 Number of passenger trips each day					
1.4 Quality of Service					
1.5 To arrive on the scheduled time					
1.6 The convenience					
1.7 Safety of Service					
1.8 Statistics on accidents					
2. The factors of Price					
2.1 Reasonable fares					
2.2 Drinks and snacks at reasonable prices					
2.3 The price of membership is appropriate					
2.4 Appropriate discount fares					

Factors affecting the decision	Level of Priority				
	5	4	3	2	1
3. Factors on the distribution channel					
3.1 The payment channels					
3.2 To purchase tickets through the counter					
3.3 To purchase tickets over the phone					
3.4 To purchase tickets via the Internet					
3.5 Opening hours of ticket sales					
4. Factors of the promotion					
4.1 Publicity by the media					
4.2 There are websites that provide complete					
4.3 There are special promotions offered to the passenger					
5. Factors of the employees					
5.1 A service of ticketing					
5.2 A service of Flight attendants					
5.3 A service of Call Center staff					
5.4 A service of Airport/ Ground staff					
6. Factors of service processes					
6.1 The facility to pay the fare					
6.2 The process to reserve tickets					
6.3 Long time to wait for the service					
6.4 The complexity of the service					
7. Factors of present physical appearance					
7.1 The modernization of the premises clean					
7.2 The dress of the staff					
7.3 Courtesy of staff					
7.4 Speed of Service					

8. Problems or obstacles that you have to use a low-cost airline

8.1 Problems.....

.....

.....

.....

8.2 Obstacles

.....

.....

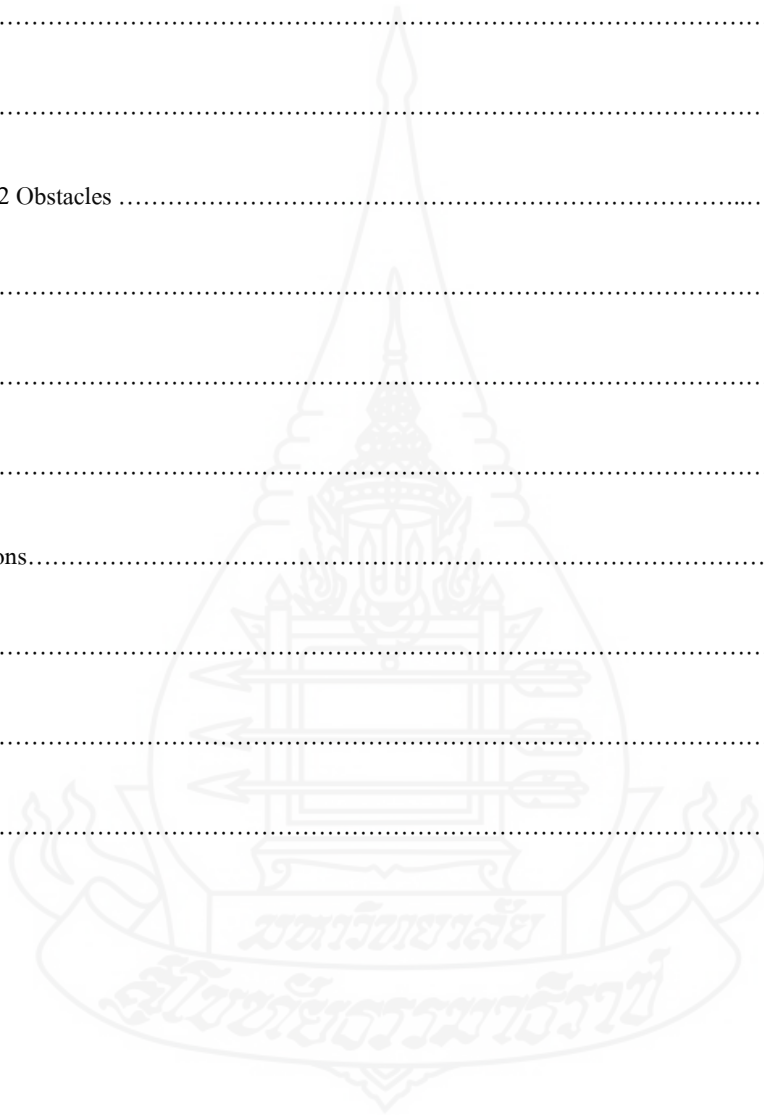
.....

9. Suggestions.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบทางสถิติ



Regression-Thai

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
				Beta							
1	(Constant)	6.682	1.508		4.432	.000					
	อายุ	.006	.017	.025	.335	.738	.186	.028	.022	.769	1.301
	รายได้	2.352E-5	.000	.226	2.944	.004	.189	.237	.192	.726	1.377
	จำนวนปีที่อยู่ในสถานศึกษา	-.025	.089	-.020	-.285	.776	-.064	-.024	-.019	.894	1.118
	ราคาค่าโดยสาร	-.001	.000	-.581	-8.668	.000	-.570	-.584	-.567	.952	1.051

a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	อายุ	รายได้	จำนวนปีที่อยู่ในสถานศึกษา	ราคาค่าโดยสาร
1	1	4.475	1.000	.00	.00	.01	.00	.01
	2	.319	3.747	.00	.00	.67	.00	.07
	3	.142	5.617	.01	.18	.13	.00	.62
	4	.057	8.828	.03	.70	.08	.07	.29
	5	.007	24.680	.96	.12	.10	.92	.00

a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี

Regression-ผู้โดยสารชาวต่างชาติ

Variables Entered/Removed ^a						
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method			
1	การเบิกค่าโดยสาร, ราคาค่าโดยสาร, เหตุผลในการเลือกเดินทางโดยเครื่องบิน , รายได้, วัตถุประสงค์การเดินทาง, อาชีพ ^b		Enter			
a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี						
b. All requested variables entered.						
Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.563 ^a	.317	.289	2.4816416		
a. Predictors: (Constant), การเบิกค่าโดยสาร, ราคาค่าโดยสาร, เหตุผลที่เดินทางโดยเครื่องบิน, รายได้, วัตถุประสงค์การเดินทาง, อาชีพ						
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	409.521	6	68.254	11.083	.000 ^b
	Residual	880.672	143	6.159		
	Total	1290.193	149			
a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี						
b. Predictors: (Constant), การเบิกค่าโดยสาร, ราคาค่าโดยสาร, เหตุผลที่เดินทางโดยเครื่องบิน, รายได้, วัตถุประสงค์การเดินทาง, อาชีพ						
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.898	.872		6.762	.000
	รายได้	7.892E-06	.000	.279	3.880	.000
	อาชีพ	.507	.462	.085	1.098	.274
	วัตถุประสงค์การเดินทาง	.084	.565	.011	.149	.882
	เหตุผลที่เดินทางโดยเครื่องบิน	.337	.421	.057	.801	.424
	ราคาค่าโดยสาร	-.001	.000	-.493	-6.674	.000
	การเบิกค่าโดยสาร	.341	.603	.043	.565	.573
a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี						

Regression-Eng

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.898	.872		6.762	.000					
	รายได้	7.892E-6	.000	.279	3.880	.000	.238	.309	.268	.923	1.084
	อาชีพพนักงานบริษัท	.507	.462	.085	1.098	.274	.108	.091	.076	.791	1.264
	วัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยว	.084	.565	.011	.149	.882	.181	.012	.010	.848	1.179
	เหตุผลเดินทางเพราะความสะดวกรวดเร็ว	.337	.421	.057	.801	.424	.022	.067	.055	.938	1.066
	ราคาค่าโดยสาร	-.001	.000	-.493	-6.674	.000	-.487	-.487	-.461	.874	1.145
	สามารถเบิกค่าเดินทางได้	.341	.603	.043	.565	.573	-.038	.047	.039	.812	1.231

a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	รายได้	อาชีพพนักงานบริษัท	วัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยว	เหตุผลเดินทางเพราะความสะดวกรวดเร็ว	ราคาค่าโดยสาร	สามารถเบิกค่าเดินทางได้
1	1	4.374	1.000	.00	.01	.01	.01	.02	.01	.01
	2	.950	2.146	.00	.04	.03	.00	.00	.00	.61
	3	.694	2.510	.00	.49	.15	.01	.07	.00	.00
	4	.500	2.958	.00	.31	.02	.00	.72	.00	.02
	5	.247	4.209	.01	.08	.19	.03	.13	.39	.17
	6	.197	4.716	.00	.05	.49	.48	.06	.03	.06
	7	.039	10.554	.98	.03	.11	.47	.01	.57	.13

a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี

Regression-ผู้โดยสารรวม

Variables Entered/Removed ^a						
Model	Variables Entered	Removed	Method			
1	ราคาค่าโดยสาร, อายุ, รายได้, เหตุผลที่เดินทางโดยเครื่องบิน, วัตถุประสงค์การเดินทาง ^b		Enter			
a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี						
b. All requested variables entered.						
Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.574 ^a	.329	.318	2.3095052		
a. Predictors: (Constant), ราคาค่าโดยสาร, อายุ, รายได้, เหตุผลที่เดินทางโดยเครื่องบิน, วัตถุประสงค์การเดินทาง						
ANOVA ^a						
Model		Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	769.979	5	153.996	28.872	.000 ^b
	Residual	1568.141	294	5.334		
	Total	2338.120	299			
a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี						
b. Predictors: (Constant), ราคาค่าโดยสาร, อายุ, รายได้, เหตุผลที่เดินทางโดยเครื่องบิน, วัตถุประสงค์การเดินทาง						
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.763	.710		9.519	.000
	อายุ	.002	.014	.005	.108	.914
	รายได้	7.799E-06	.000	.219	4.566	.000
	วัตถุประสงค์การเดินทาง	-.328	.338	-.050	-.970	.333
	เหตุผลที่เดินทางโดยเครื่องบิน	.334	.281	.057	1.187	.236
	ราคาค่าโดยสาร	-.001	.000	-.545	-11.195	.000
a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี						

Regression-total

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	1 (Constant)	6.763	.710				9.519	.000		
อายุ	.002	.014	.005	.108	.914	.030	.006	.005	.897	1.115
รายได้	7.799E-6	.000	.219	4.566	.000	.201	.257	.218	.994	1.006
วัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยว	-.328	.338	-.050	-.970	.333	.040	-.056	-.046	.872	1.146
เหตุผลเดินทาง										
เพราะความสะดวกรวดเร็ว	.334	.281	.057	1.187	.236	.008	.069	.057	.990	1.010
ราคาค่าโดยสาร	-.001	.000	-.545	-11.195	.000	-.526	-.547	-.535	.962	1.040

a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	อายุ	รายได้	วัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยว	เหตุผลเดินทางเพราะความสะดวกรวดเร็ว	ราคาค่าโดยสาร
1	1	4.642	1.000	.00	.00	.01	.01	.01	.01
	2	.655	2.662	.00	.00	.94	.01	.03	.00
	3	.291	3.994	.00	.00	.03	.13	.88	.01
	4	.253	4.283	.00	.04	.01	.45	.06	.18
	5	.133	5.903	.01	.27	.01	.03	.00	.61
	6	.025	13.544	.98	.68	.00	.38	.01	.19

a. Dependent Variable: ความถี่ในการเดินทางรอบ 1 ปี

Dependent Variable: LOG(QUA) THAI

Method: Least Squares

Date: 11/24/14 Time: 23:42

Sample: 1 150

Included observations: 150

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	4.402075	0.890423	4.943801	0.0000
LOG(INC)	0.349226	0.059438	5.875444	0.0000
LOG(PRI)	-0.871026	0.081785	-10.65018	0.0000
R-squared	0.506631	Mean dependent var		1.101822
Adjusted R-squared	0.499918	S.D. dependent var		0.690580
S.E. of regression	0.488354	Akaike info criterion		1.424245
Sum squared resid	35.05797	Schwarz criterion		1.484458
Log likelihood	-103.8184	Hannan-Quinn criter.		1.448707
F-statistic	75.47564	Durbin-Watson stat		1.668426
Prob(F-statistic)	0.000000			

Dependent Variable: LOG(QUA)

Method: Least Squares

Date: 11/24/14 Time: 23:44

Sample (adjusted): 2 150

Included observations: 149 after adjustments

Convergence achieved after 7 iterations

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	4.839410	0.902082	5.364713	0.0000
LOG(INC)	0.335768	0.060426	5.556676	0.0000
LOG(PRI)	-0.909439	0.083762	-10.85739	0.0000
AR(1)	0.175689	0.082085	2.140328	0.0340
R-squared	0.520452	Mean dependent var		1.099913
Adjusted R-squared	0.510530	S.D. dependent var		0.692512
S.E. of regression	0.484496	Akaike info criterion		1.415064
Sum squared resid	34.03679	Schwarz criterion		1.495707
Log likelihood	-101.4223	Hannan-Quinn criter.		1.447828
F-statistic	52.45603	Durbin-Watson stat		1.964982
Prob(F-statistic)	0.000000			

Inverted AR Roots .18

Multicollinearity test : Sample correlation coefficients

	INC	PRI
INC	1.000000	0.074182
PRI	0.074182	1.000000

Dependent Variable: LOG(QUA) ENG

Method: Least Squares

Date: 11/24/14 Time: 23:46

Sample: 1 150

Included observations: 150

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	6.562624	0.683635	9.599596	0.0000
LOG(INC)	0.027781	0.018205	1.525992	0.1292
LOG(PRI)	-0.723002	0.087599	-8.253512	0.0000
R-squared	0.319537	Mean dependent var		1.131389
Adjusted R-squared	0.310279	S.D. dependent var		0.671187
S.E. of regression	0.557417	Akaike info criterion		1.688792
Sum squared resid	45.67495	Schwarz criterion		1.749004
Log likelihood	-123.6594	Hannan-Quinn criter.		1.713254
F-statistic	34.51463	Durbin-Watson stat		1.714604
Prob(F-statistic)	0.000000			

Dependent Variable: LOG(QUA)

Method: Least Squares

Date: 11/24/14 Time: 23:47

Sample (adjusted): 2 150

Included observations: 149 after adjustments

Convergence achieved after 6 iterations

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	6.879563	0.694808	9.901382	0.0000
LOG(INC)	0.031298	0.018098	1.729311	0.0859
LOG(PRI)	-0.766917	0.089299	-8.588229	0.0000
AR(1)	0.153807	0.082543	1.863365	0.0644
R-squared	0.334695	Mean dependent var		1.131609
Adjusted R-squared	0.320931	S.D. dependent var		0.673445
S.E. of regression	0.554957	Akaike info criterion		1.686627
Sum squared resid	44.65672	Schwarz criterion		1.767270
Log likelihood	-121.6537	Hannan-Quinn criter.		1.719391
F-statistic	24.31510	Durbin-Watson stat		2.015296
Prob(F-statistic)	0.000000			
Inverted AR Roots	.15			

Multicollinearity test : Sample correlation coefficients

	INC	PRI
INC	1.000000	0.061333
PRI	0.061333	1.000000

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสุลาวัลย์ เต็มวัฒนา
วัน เดือน ปีเกิด	1 มีนาคม 2529
สถานที่เกิด	เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการการผลิต) เกียรตินิยมอันดับสอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2551
สถานที่ทำงาน	Korean Air, Incheon South Korea
ตำแหน่ง	Cabin Crew

