



การประชุมวิชาการระดับชาติ
ราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6

“เศรษฐกิจสร้างสรรค์ วัฒนธรรมสร้างศิลป์”

วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2559

ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ପ୍ରକାଶକ ନାମ / ଲକ୍ଷ୍ମୀନାଥ

เรื่อง แต่งตั้งกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความวิจัย

เพื่อให้การดำเนินงานโครงการประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวัยรุ่นเพื่อแผ่นดินไทย ที่จัดขึ้น ครั้งที่ ๖ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด บรรดูกetuวัสดุประดิษฐ์ของโครงการ จึงเห็นควรแต่งตั้งกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความวิชาญก่อนที่พิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings) เพื่อประโยชน์ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติฯ ว่าด้วย หลักเกณฑ์วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติฯ ระเบียบบริหารฯ ว่าด้วยราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๘

อาทิตย์อำนวยความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติจัดทำวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงแต่งตั้งกองบรรณาธิการและห้องคณบัญชีประจำเดือนภาคพิเศษวิชาชีพ ดังนี้

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

- ๑.๑ หาสตราชารักษ์ ดร.ເສື້ອ ບຸງກັດຕີ

๑.๒ รองศาสตราจารย์ ดร.ມານີພ ວິສຸກິພແພຍໍ

๑.๓ รองศาสตราจารย์ ดร.ສະບັດ ທ້າຍເຮັດຄຳ

๑.๔ ຜູ້ຂ່າຍຄາສົດຮຽນ ດຣ.ປັບຄູນ ອິຈະວິທະເລີດ

๑.๕ ຜູ້ຂ່າຍຄາສົດຮຽນ ດຣ.ນິຫັນ ເອີນຈິນຕາ

๑.๖ ຜູ້ຂ່າຍຄາສົດຮຽນ ດຣ.ວະສັບທີ່ພໍ ສາຂລວງຈະນົນ

๑.๗ ຜູ້ຂ່າຍຄາສົດຮຽນ ດຣ.ວິໄຈຈົນ ເຈິນວຸກຄົກເນັ

๑.๘ ຜູ້ຂ່າຍຄາສົດຮຽນ ດຣ.ກວານາ ພຸ່ມເສົາ

๑.๙ ອາຈານຍ ດຣ.ເນັດ ຕ່າວ່າຊະອມ

๑.๑๐ ອາຈານຍ ດຣ.ໄສ້ສູງ ສູນຄຸຖື້ນ

๑.๑๑ ອາຈານຍ ດຣ.ທ່ວັດຕົ້ນ ນົມລ່ວງຍ

๑.๑๒ ອາຈານຍ ດຣ.ທະດຍ ສອງຈັນທົ່ງ

๑.๑๓ ອາຈານຍ ດຣ.ອຸບຸຫາວັດ ໄຊຍທອງຄົງ

๑.๑๔ ອາຈານຍ ດຣ.ໂຄມຍິງ ໄທີທອງ

/๖. ผู้ทรงคุณวุฒิ.....

~ ๒ ~

๒. ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

- ๒.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.กานุจนา บุญส่ง
- ๒.๒ รองศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ศรีธนวงศ์
- ๒.๓ รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย ผ่องศรีเมือง
- ๒.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตชน วงศ์รัตน์
- ๒.๕ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธัน พากจัน
- ๒.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สริตา บัวเขียว
- ๒.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โภสaphor ก้าสกุล
- ๒.๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณรัตน์ ชินวรณ์
- ๒.๙ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไฟโรมัน ปิยะวงศ์วัฒนา
- ๒.๑๐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาณี เถือกบัวขาว
- ๒.๑๑ อาจารย์ ดร.วิวิทย์ สุขแสงรั่ม
- ๒.๑๒ อาจารย์ ดร.นวรัตน์ ประทุมดา
- ๒.๑๓ อาจารย์ ดร.อัตภพ มณีติม
- ๒.๑๔ อาจารย์ ดร.พูนศิริ ทิพย์เนตร
- ๒.๑๕ อาจารย์ ดร.ศิริวรรณ แดงคำ
- ๒.๑๖ อาจารย์ ดร.สุกัญญาตัน คงงาม
- ๒.๑๗ อาจารย์ ดร.นิรุธ ล้ำเลิศ
- ๒.๑๘ อาจารย์ ดร.ทัดทอง พราหมณี
- ๒.๑๙ อาจารย์ ดร.สุดารัตน์ ไวยเฉลิม
- ๒.๒๐ อาจารย์ ดร.รุ่งกานต์ กล้าหาญ

ทั้งนี้ ให้กองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความวิจัยที่แต่งตั้งทำหน้าที่ในการพิจารณาบทความวิจัยให้มีคุณภาพตามทักษิณากิจการโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานสากลนิยม

สั่ง ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรุตติ กลิ่นงาม)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ฝ่ายวิจัย



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6
วันเสาร์ ที่ 9 กุมภาพันธ์ 2559 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
ภายในประเทศไทยในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์

Marketing Mix Factors Affecting Consumers Selection of Domestic Low-Cost Airlines in
Ubonratchathani Province Area, Nok-Air Passengers

จิตติยา ศรีฤทธิ์ประดิษฐ์¹ และพิทักษ์ ศิริวงศ์²

¹สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ โทรศัพท์ 0895858664 อีเมล syam_m@hotmail.com

²รองศาสตราจารย์ ดร. สาหារതดา คณะวิทยาการจัดการ โทรศัพท์ 032594043 อีเมล phitak@ms.su.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (2) ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (3) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทยในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการสายการบินนกแอร์จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอ่อนล้า ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติโคสแควร์ (χ^2)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานะภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาท หรือต่ำกว่า (2) พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้บริโภคส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว ความต้องการเลือกใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน การเดินทางส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ เสาร์-อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีการตัดสินใจด้วยตัวเองในการเลือกใช้บริการสายการบิน โดยมีการสำรองซื้อที่นั่งหรือตั๋วโดยสารของสายการบินผ่านทางเว็บไซต์ และชำระเงินค่าตั๋วโดยสารผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส (3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้บริโภคส่วนใหญ่ ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านบุคลากรและพนักงาน รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด, การตัดสินใจ, สายการบินต้นทุนต่ำ

Abstract

The objective of this research was to study (1) demographical factors (2) behaviors affecting selection (3) Marketing Mix Factors affecting the consumers' selection on domestic low-cost airlines in the area of Ubonratchathani province, mainly of Nok Air's passengers. The participants participated in this research consisted of 400 people. The tool used in data collection was questionnaires. Statistical formulas used in data analysis are mean, percentage, standard deviation and chi-square (χ^2).

The research found that (1) most of the consumers were female, aged between 21 – 30, single, graduated in bachelor's degree, mostly students, and the average monthly incomes were 15,000 or below. (2) The consumers' main purpose in decision making on selecting airlines mostly were to travel. The frequency of using airline services was under 5 times a month. The traveling dates mostly were on weekends and national holidays. The decisions were made by themselves. The bookings were made via online booking or the airline's website, and the payment was done via counter service. (3) In the factor affecting the consumers' decision, the aspects of staff and personnel were the most important factor, following by channel of distribution, physical environment, service process, products, price, and promotion, respectively.

Keywords: Marketing Mix, Decision, low-cost airlines



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6 วันเสาร์ ที่ 9 กุมภาพันธ์ 2559 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

1. ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

ในปัจจุบันการคิดเห็นส่วนใหญ่ในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้การคิดเห็นด้านต่างๆ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งการคิดเห็นทางอาชีวศึกษานั้นในปัจจุบันนับว่าได้รับความนิยมมากขึ้นเนื่องจากมีความหลากหลายและปลดภัย (พีระยุทธ คุ้มศักดิ์, 2555)

ในอดีตมีเพียงสายการบินไทยเป็นผู้นำขาดด้านการบินภายในประเทศ ไม่นานนักธุรกิจการบินในประเทศไทยได้ทำการขยายเส้นทางการบินภายในประเทศไปยังจุดหมายปลายทางใหม่ๆ นั้น ส่งผลให้ผู้บริโภคเมืองเลือกในการเดินทางโดยเครื่องบินที่มีราคาต่ำกว่าไม่สูงจนเกินไป เมื่อเทียบกับความคุ้มค่าจากการประหยัดเวลาในการเดินทาง ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางของผู้บริโภค (พีระยุทธ คุ้มศักดิ์, 2555) ดังนั้น จึงเป็นโอกาสให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มฐานลูกค้าที่มีขนาดใหญ่ขึ้น แต่ทั้งนี้ ทำให้ผู้ประกอบการต้องแข่งขันกับต้นทุนในการทำการตลาดที่สูงขึ้น (ศูนย์วิจัยสิกรไทย, 2555)

การแข่งขันของธุรกิจการบินภายในประเทศมีความรุนแรงมากขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา มีการเปิดให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airlines) ได้เปิดทำการบินในหลายเส้นทาง เช่นเดียวกับสายการบินไทย โดยที่สายการบินต้นทุนต่ำแข่งขันด้วยราคาที่ถูกกว่า และการบริการมีความแตกต่างอย่างชัดเจน บริษัทการบินไทย จึงได้ร่วมหันกับหน่วยงานราชการ และเอกชนต่างๆ เปิดสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศชื่อ “สายการบิน นกแอร์” โดยมีนายพิทักษ์ สารสิน ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อแข่งขันกับสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินอื่น โดยมีมาตรฐานการดูแลรักษาในมาตรฐานเดียวกันกับของการบินไทยทุกประการ ผู้โดยสารสามารถจองตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น เคาน์เตอร์นกแอร์ในท่าอากาศยานปลายทางต่างๆ ของทางโทรศัพท์หมายเลข 1318 รวมทั้งการจองตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยเส้นทางการบินของสายการบินนกแอร์นั้นจะมีปลายทางอยู่ที่จังหวัดใหญ่ๆ เช่น เชียงใหม่ อุดรธานี สงขลา ภูเก็ต และอุบลราชธานี เป็นต้น (บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน))

ในอนาคตข้างหน้าสายการบินต้นทุนต่ำอาจจะพัฒนาด้วยภาพของตัวเอง ให้มีความสามารถทัดเทียมกับสายการบินต้นทัวร์ไป ซึ่งในปัจจุบันตลาดสายการบินต้นทุนต่ำมีการแข่งขันกันอย่างมาก ในแต่ละสายการบินจึงมุ่งที่จะสร้างสรรค์และปรับปรุงบริการด้านต่างๆ ที่สิ่งสำคัญยิ่งคือคุณภาพการให้บริการ ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์

2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6

วันเสาร์ ที่ 9 กรกฎาคม 2559 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

3.2 ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่

3.2.1 ขอบเขตด้านช่วงเวลา รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์- เมษายน พ.ศ.

2559

3.2.2 ขอบเขตด้านสถานที่ บริเวณพื้นที่ของท่าอากาศยานสنانบินนานาชาติอุบลราชธานี

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินนกแวร์ วิธีการดำเนินงานวิจัยเรื่องนี้แบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการสายการบินนกแวร์ในบริเวณพื้นที่ของท่าอากาศยานสنانบินนานาชาติอุบลราชธานี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน แต่คาดว่ามีจำนวนมาก ($N \rightarrow \infty$)

4.2 กำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางคอชเรน (Cochran, 1977 อ้างใน ธีรรุณ เอกะกุล, 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.05 สำหรับกรณีที่ประชากรมีขนาดใหญ่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเข้าใกล้ 400 คน

4.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้แบบตามสะดวก (Convenience Sampling Design) โดยผู้วิจัยไปแจกแบบสอบถามจากผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการสายการบินนกแวร์ในบริเวณพื้นที่ของท่าอากาศยานสنانบินนานาชาติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับผู้โดยสารที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์ ณ ท่าอากาศยานสنانบินนานาชาติ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 ชุด

2. ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความวารสาร เว็บไซต์ และงานวิจัย ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ แล้วนำข้อมูลที่ได้มามวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาระบบที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ที่ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จำกกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยนำข้อมูลที่ได้มามวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6
วันสาร์ที่ 9 กรกฎาคม 2559 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) วิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานีของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์ โดยรวม และรายด้าน สติติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้แปรความหมายของข้อมูลต่างๆ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์ โดยใช้สถิติโคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 222 คน และ 178 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 และ 44.50 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีสถานะภาพสุดจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาท หรือต่ำกว่าจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภค มีวัฒนธรรมสุภาพในการเลือกใช้บริการสายการบินส่วนใหญ่เพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 มีความถี่ในการเลือกใช้บริการสายการบินส่วนใหญ่ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 90.80 มีวันเดินทางส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการ วันหยุดสุดสัปดาห์ เสาร์ - อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 สำหรับผู้ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการส่วนใหญ่ ตัดสินใจเอง (ไม่มีใครแนะนำ) จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 โดยมีการสำรองซื้อที่นั่งหรือห้องโดยสารของสายการบินของผู้บริโภคส่วนใหญ่จึงผ่านเว็บไซต์ของสายการบิน จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 และช่องทางการชำระเงินค่าตั๋วโดยสารของสายการบินของผู้บริโภคส่วนใหญ่ ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภค มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินของผู้บริโภค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านบุคลากรและพนักงาน ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.83$) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.81$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.65$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.54$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.48$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.16$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระยะเฉลี่ยในแต่ละด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบร้า ผู้บริโภค มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาระยะเฉลี่ยในแต่ละข้อพบว่า ผู้บริโภค มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด ในเรื่อง ซื้อเสียงและความน่าเชื่อถือของสายการบิน ($\bar{X} = 3.82$)

ปัจจัยด้านราคา พบร้า ผู้บริโภค มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาระยะเฉลี่ยในแต่ละข้อพบว่า ผู้บริโภค มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด ในเรื่อง บัตรโดยสารราคาพิเศษ เมื่อทำการซื้อล่วงหน้า 1-6 เดือนขึ้นไป และมีการระบุอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ อย่างละเอียดตรงตามที่สายการบินประกาศไว้ ($\bar{X} = 3.62$)



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6

วันเสาร์ ที่ 9 กุมภาพันธ์ 2559 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ปัจจัยด้านซ่องทางการจัดจำหน่าย พบร้า ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต่อปัจจัยด้านซ่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะดวกในการชำระค่าตัวโดยสาร (สามารถชำระได้หลายช่องทาง เช่น ตู้เอทีเอ็ม/บัตรเครดิตธนาคาร/เคาน์เตอร์เซอร์วิส) ($\bar{X} = 4.07$)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบร้า ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ผู้บริโภค มีระดับการตัดสินใจมากที่สุดในเรื่อง การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของสายการบินผ่านสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์/ป้ายโฆษณา ($\bar{X} = 3.46$)

ปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน พบร้า ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ผู้บริโภค มีระดับการตัดสินใจมากที่สุดในเรื่อง พนักงานที่ให้คำแนะนำสำหรับต่างๆ เช่น พนักงานที่ให้บริการมีการแต่งกายและการพูดจาสุภาพ ($\bar{X} = 3.99$)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบร้า ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ผู้บริโภค มีระดับการตัดสินใจมากที่สุดในเรื่อง มีพนักงานให้คำแนะนำสำหรับต่างๆ เช่น เครื่องแต่งกายของพนักงานมีความสะอาด สุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.89$)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบร้า ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ผู้บริโภค มีระดับการตัดสินใจมากที่สุดในเรื่อง เครื่องแต่งกายของพนักงานมีความสะอาด สุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.01$)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชาราษฎร์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบร้า

เพศมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ ส่วนใหญ่เลือกเดินทางโดยใช้บริการสายการบินในวันเดียวของสัปดาห์ โครงเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน สำรองที่นั่งหรือซื้อตั๋วโดยสารของสายการบินโดยวิธีใด และชำระเงินค่าตัวโดยสารของสายการบินผ่านช่องทางใด ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่า n้อยกว่า 0.05 แต่เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ในเรื่องความถี่ในการเลือกใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.05

อายุมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ ความถี่ในการเลือกใช้บริการ ส่วนใหญ่เลือกเดินทางโดยใช้บริการสายการบินในวันเดียวของสัปดาห์ โครงเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน และชำระเงินค่าตัวโดยสารของสายการบินผ่านช่องทางใด ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.05 แต่อยุ่ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ในเรื่องสำรองที่นั่งหรือซื้อตั๋วโดยสารของสายการบินโดยวิธีใด ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.05

สถานภาพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ ความถี่ในการเลือกใช้บริการ โครงเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน สำรองที่นั่งหรือซื้อตั๋วโดยสารของสายการบินโดยวิธีใด และชำระเงินค่าตัวโดยสารของสายการบินผ่านช่องทางใด ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.05 แต่สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ในเรื่องส่วนใหญ่เลือกเดินทางโดยใช้บริการสายการบินในวันเดียวของสัปดาห์ ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.05

ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ ความถี่ในการเลือกใช้บริการ



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6

วันเสาร์ ที่ 9 กุมภาพันธ์ 2559 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ส่วนใหญ่เลือกเดินทางโดยใช้บริการสายการบินในวันใดของสัปดาห์ โครงเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน สำรองที่นั่งหรือซื้อตั๋วโดยสารของสายการบินโดยวิธีใด และชำระเงินค่าตั๋วโดยสารของสายการบินผ่านช่องทางใด ทั้งนี้ เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.05 แต่ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดไม่มี ความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสาร สายการบินนกแวร์ ในเรื่องความถี่ในการเลือกใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.05

ปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์ ในเรื่องโครงเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ บริการสายการบิน ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.05 แต่ปัจจัยด้านบุคลากรและ พนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์ ในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ ความถี่ในการเลือกใช้บริการ ส่วนใหญ่เลือกเดินทางโดยใช้บริการสายการบินในวันใดของสัปดาห์ สำรองที่นั่งหรือซื้อตั๋วโดยสารของสายการบินโดยวิธีใด และชำระเงินค่าตั๋วโดยสารของสายการบินผ่านช่องทางใด ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.05

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์ ในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ ความถี่ในการเลือกใช้บริการ ส่วนใหญ่เลือกเดินทางโดยใช้บริการสายการบินในวันใดของสัปดาห์ โครงเป็นผู้มีอิทธิพลต่อ การเลือกใช้บริการสายการบิน สำรองที่นั่งหรือซื้อตั๋วโดยสารของสายการบินโดยวิธีใด และชำระเงินค่าตั๋วโดยสารของ สายการบินผ่านช่องทางใด ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.05

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์ ในเรื่องโครงเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ บริการสายการบิน และชำระเงินค่าตั๋วโดยสารของสายการบินผ่านช่องทางใด ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบ ความสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.05 แต่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์ ในเรื่องวัตถุประสงค์ ในการเลือกใช้บริการ ความถี่ในการเลือกใช้บริการ ส่วนใหญ่เลือกเดินทางโดยใช้บริการสายการบินในวันใดของสัปดาห์ และสำรองที่นั่งหรือซื้อตั๋วโดยสารของสายการบินโดยวิธีใด ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแวร์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (นกแวร์) แตกต่างกัน ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ผู้บุริโภค ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานะภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาท หรือต่ำกว่า และประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา อดีตคล้องกับแนววิจัยของ พีระยุทธ คุ้มศักดิ์ (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ พบร่วมเพศหญิงเป็น เพศที่ต้องการความสะอาดสวยงาม อาชีพนักศึกษาส่วนมากจะมีสถานภาพโสด มีการเดินทางไปเที่ยวมากกว่าอาชีพอื่นๆ และมีรายได้ไม่สูงมาก จึงต้องการเดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำ

2. ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้ บริการ ความถี่ในการเลือกใช้บริการ ส่วนใหญ่เลือกเดินทางโดยใช้บริการสายการบินในวันใดของสัปดาห์ โครงเป็นผู้มี อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน สำรองที่นั่งหรือซื้อตั๋วโดยสารของสายการบินโดยวิธีใด และชำระเงินค่าตั๋ว โดยสารของสายการบินผ่านช่องทางใด ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ที่ใช้บริการสายการบินนกแวร์ในจังหวัด อุบลราชธานี เป็นนักศึกษา มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ กรมกล ทองประชานุ และนักชีววิทยา (2555) อ้างถึง อดุลย์ ชาตรุรงค์ (2534) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บุริโภค การตัดสินใจซื้อตั๋วโดยอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคล ค่านิยม และรูปแบบการดำเนินชีวิต เพื่อตอบสนองความต้องการของ



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6 วันเสาร์ ที่ 9 กุมภาพันธ์ 2559 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตามและความสะดวกเร็ว และสอดคล้องกับ ธนาคารดี ข่ายกระโอง และศิริมา บูรณ์กุศล (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดอุบลราชธานี พบร้า กลุ่มหัวอย่าง ส่วนใหญ่ในจังหวัดอุบลราชธานี เลือกใช้บริการสายการบินนกแอร์ เนื่องจากมีจำนวนเที่ยวบินมากกว่าสายการบินอื่น

3. ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์ในจังหวัดอุบลราชธานี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน มากที่สุด ณ พร เจียมโภสิต และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความมุ่งมั่นของผู้บริหารและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าสายการบินประเภทต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบร้า บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ ด้านการแต่งกาย การสื่อสาร การควบคุมอารมณ์ การแสดงออกทางพฤติกรรม การแสดงออกทางหน้าตา และการขอบช่วยเหลือลูกค้า ซึ่งเป็นการแสดงออกที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้โดยตรง โดยจะนำไปสู่ ความพึงพอใจ และการตัดสินใจของลูกค้าในการเข้ารับการบริการ

6. ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

1. ใน การศึกษารั้งนี้ ได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายไว้เพียงเป้าหมายเดียว คือ ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินนกแอร์ ในการศึกษารั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจเพิ่มกลุ่มเป้าหมายผู้ที่ใช้บริการสายการบินอื่นๆ เพื่อที่จะได้นำผลมาเปรียบเทียบ และรับรู้ถึงความต้องการพัฒนาระบบการให้บริการของผู้โดยสารสายการบินอื่นๆ เป็นต้น

2. ใน การศึกษารั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น ผู้ทำการศึกษารั้งต่อไปควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพราะสายการบินนกแอร์ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

7. กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ สนับสนุน และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ สงผลให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ได้ประสานวิชาความรู้ ตลอดจนถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียเวลาในการตอบคำถาม ตลอดจนผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัย จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายผู้วิจัยขอรับขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้ความรัก ความห่วงใย เป็นกำลังใจและสนับสนุนส่งเสริม ในด้านการศึกษาแก่พ้าเจ้าเสมอมา จนทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าหรือประโยชน์ ยังคงมาจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขออนุมูษ่าเด่ พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ที่อุปรมณៃสอน แนะนำ ให้การสนับสนุน และให้กำลังใจอย่างดีเยี่ยมเสมอมา

8. เอกสารอ้างอิง

- กรณล ทองประชานุ และณัชช์ ฤกิสร์. (2555). การเปรียบเทียบภาพลักษณ์และทัศนคติส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจ ศรีนคrinทร์วิโรฒ. ปีที่ 3. ฉบับที่ 2 (เม.ย.-ก.ย. 2555). หน้า 58-79.
- ณ พร เจียมโภสิต และคณะ. (2557). อิทธิพลของความมุ่งมั่นของผู้บริหารและผลปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการต่อ การรับรู้คุณภาพให้บริการของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ. วารสารสุทธิบริทัศน์. ปีที่ 28, ฉบับที่ 88, หน้า 145-169.



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6
วันเสาร์ ที่ 9 กุมภาพันธ์ 2559 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

- ธนาศักดิ์ ข่ายกระโภก และสิริมา บูรณ์กุล. (2558). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดอุบลราชธานี. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ. “สร้างสรรค์
และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน.” ครั้งที่ 2. วันที่ 18-19 มิถุนายน 2558. วิทยาลัยนគราษสีมา.
สำเนาเมือง จังหวัดนครราชสีมา.
- ธีรุณิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏ
อุบลราชธานี.
- บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน). ประวัติความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ. เข้าถึงเมื่อ 3 ธันวาคม 2558.
เข้าถึงได้ จาก http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/datafile/69/2013/130700108201012013-03-06T2005_.PDF?ts=1448473373.
- พระยุทธ คุ้มศักดิ์. (2555). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ
ภายในประเทศไทย. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติ เบญจมวิตรวิชาการ ครั้งที่ 2 การบูรณาการ
ความรู้สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน. เสนอที่มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 29 พฤษภาคม.
- ศูนย์วิจัยกสิกไทย. (2555). ธุรกิจสายการบินครึ่งหลัง ปี 58...ผู้โดยสารเส้นทางภายใต้ประเทศไทยตัวห่านกลาง
บรรยายกาศแข่งขันของสายการบินที่เข้มข้น. เข้าถึงเมื่อ 3 ธันวาคม 2558. เข้าถึงได้จาก
<http://www.kasikornresearch.com>.