การประชุมสังคมศาสตร์วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12

" การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย และอาเซียน "

14 มกราคม 2559 ณ หอประชุมใหญ่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

The 12th National and International Symposium of Social Sciences

" Development under Globalization Stream for
Sustainability of Local Communities
in Thai Society and ASEAN "

14 January 2016
The Grand Conference Hall, Chiang Rai Rajabhat University

สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง

วิทยาลัยครูหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิจัย (ภายนอก)
โครงการสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ 12
"การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย และอาเซียน"

1. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
3. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร
4. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญฑวรรณ วิงวอน	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
5. รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาวิทยาลัยนเรศวร
6. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ อู่ทองทรัพย์	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทยา สุวคันธ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูกลิ่น อุนวิจิตร	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทึก	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร
12. อาจารย์ ดร.โกสุม โอมพรนุวัฒน์	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
13. อาจารย์ ดร.ปกครอง บุญ-หลง	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
14. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
15. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
16. อาจารย์ ดร.เด่นพงษ์ วงศ์วิจิตร	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
17. ดร.วิชุลดา มาตันบุญ	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
18. อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์	ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิจัย (ภายใน)
โครงการสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ 12
"การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย และอาเซียน"

1. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ธนะชัยขันธ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ใจสนิท	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
3. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล้า ตรีเอกานุกูล	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรมใจสา	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพรรณ ไชยานนท์	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย คำแสน	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
10.ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
11.อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
12. Mr.Albert Lisec	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
13.อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
14.อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวรัตน์	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
15.อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
16.อาจารย์ ดร.สฤทธิ์พร วิทยผดุง	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
17.อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาติ๊บ	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
18.อาจารย์ ดร.จีรนันต์ ไชยงาม นอกซ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
19.อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
20.อาจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงค์	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
21.อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
22.อาจารย์ ดร.ธัญลักษณ์ แซ่เลี้ยว	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
23.อาจารย์ดุจฤดี คงสุวรรณ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ
งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ 12
"การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย และอาเซียน"

1. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ ผู้ทรงคุณวุฒิ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธุ์ วงษ์บูรณาวาทย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ
3. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ธนะชัยขันธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ
4. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล ผู้ทรงคุณวุฒิ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูกลิ่น อุนวิจิตร ผู้ทรงคุณวุฒิ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง ผู้ทรงคุณวุฒิ
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรมใจสา ผู้ทรงคุณวุฒิ
8. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ
9. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาติ๊บ ผู้ทรงคุณวุฒิ
10. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม ผู้ทรงคุณวุฒิ
11. อาจารย์ ดร.จีรนันต์ ไชยงาม นอกซ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ
12. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย ผู้ทรงคุณวุฒิ
13. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น ผู้ทรงคุณวุฒิ
14. อาจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงค์ ผู้ทรงคุณวุฒิ
15. นายยุทธศิลป์ ชูมณี ผู้ทรงคุณวุฒิ

คณะกรรมการวิชาการฝ่ายจัดทำ (Proceeding)

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล้า ตรีเอกานุกูล	ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง	กรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรมใจสา	กรรมการ
4. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย	กรรมการ
5. อาจารย์อดิวัชร์ พนาพงศ์ไพศาล	กรรมการ
6. อาจารย์จามรี พระสุนิล	กรรมการ
7. อาจารย์นพชัย ฟองอิสสระ	กรรมการ
8. ว่าที่ร้อยตรีอัศนีย์ ณ คีรี	กรรมการ
9. อาจารย์ณัฐทิยา วัฒนศิริศาสตร์	กรรมการ
10.อาจารย์ ดร.จีรนันต์ ไชยงาม นอกซ์	กรรมการและเลขานุการ
11.อาจารย์ขวัญชนก นันทะชาติ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา : สายการบินไทยแอร์เอเชีย

An analysis of factors which influenced the Selection of Low Cost Airline Services : A case study of Thai Air Asia

จิตพนธ์ ชุมเกตุ[1] ฐานิศา ตันโสภณและจุฑามาศ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 400 คนใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย ผลจากการศึกษาพบว่า 1) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานะโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท 2) ปัจจัยที่สำคัญพบว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สามารถแบ่งได้เป็น 4 องค์ประกอบ 1. ด้านการสำรองที่นั่งโดยสาร 2. ด้านการให้บริการ 3. ด้านมาตรฐานสินค้าและอุปกรณ์ 4. ด้านกระบวนการให้บริการ และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันและส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

คำสำคัญ: สายการบินต้นทุนต่ำ, การบริการ

---

[1] อาจารย์ประจำสาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

[2] นักศึกษา สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

Email: katom.mekoclinic@gmail.com, pongpang_154@hotmail.com

Abstract

The objectives was to 1) Study the factors that influence for services of Low Cost Airline Services: A case study of Thai Air Asia. 2) Study about behavior of attend for services of Low Cost Airline Services: A case study of Thai Air Asia. The samples consisted of 400 participant customer of Low Cost Airline Services: A case study of Thai Air Asia did not know the sampling population. The questionnaire was used to collect data. The researchers used data analysis by descriptive statistics. The hypothesis was tested by analyzing factors. The study found that 1) the most consumers were male, ages between from 21-30 year old, single while the level of education was mostly Bachelor's degree besides, most of them were employees of private companies with the monthly income approximately between 20001-25000 baht. 2) The important factors that influence the decision to use the service can be divided into four components: 1. The passenger reservation service 2. Service 3. Standard Products 4. Service Process. Found that seven factors of the marketing mix were consists of product, price, place, promotion, people, process, Physical Evidence. The seven factors of the marketing mix affect for services of Low Cost Airline Services.

Keywords: Low Cost Airline, Service

บทนำ

การขนส่งทางอากาศมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมโลก เนื่องจากการคมนาคมขนส่งสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายได้ในระยะเวลาอันสั้น มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น โดยเฉพาะในภาวะปัจจุบันที่โลกมีความเชื่อมต่อกันมากขึ้น เกิดการติดต่อสื่อสารมากขึ้น ส่งผลให้การขนส่งทางอากาศของโลกขยายตัวเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ซึ่งภูมิภาคที่การขนส่งทางอากาศขยายตัวมากที่สุดคือภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ดังนั้นการขนส่งทางอากาศจึงเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการประกอบอาชีพของประชาชนและเศรษฐกิจของประเทศไทยมากที่สุด (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2555)

ปัจจุบันประเทศไทยมีสายการบินภายในประเทศหลายสายการบินที่ผู้โดยสารสามรถเลือกใช้บริการได้ ทั้งสายการบินปกติหรือสายการบินต้นทุนต่ำ จากภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน ทำให้หลายประเทศทั่วโลกเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจรวมถึงธุรกิจการบินเช่นกัน สายการบินจึงต้องมีการลดค่าใช้จ่ายต่างๆ และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานเพื่อความอยู่รอด ซึ่งกลยุทธ์ที่สายการบินนำมาใช้ในการดำเนินงานคือ การปรับปรุงการให้บริการ เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานของสายการบิน ซึ่งเป็นที่มาของสายการบินต้นทุนต่ำที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นและมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว (นริศรา อิสรยานนท์คำ, 2548)

สายการบินต้นทุนต่ำจะมุ่งเน้นในเรื่องการบริหารต้นทุนดำเนินงาน เน้นการบริการที่เรียบง่าย และประหยัด ทำให้สามารถกำหนดอัตราค่าโดยสารให้ต่ำกว่าสายการบินปกติได้ ส่งผลให้โครงสร้างธุรกิจสายการบินในปัจจุบันแตกต่างไปจากเดิมมาก ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการเดินทางโดยเครื่องบินได้ โดยกลุ่มลูกค้าหลักของสายการบินต้นทุนต่ำคือผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางภายใต้งบประมาณที่กำหนดซึ่งสามรถเดินทางไปให้ถึงเป้าหมายด้วยความปลอดภัยในเวลา ซึ่งสายการบินต้นทุนต่ำที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าดังกล่าวได้เป็นอย่างดีคือ สายการบินแอร์เอเชียที่คว้ารางวัลสายการบินต้นทุนต่ำที่ดีที่สุดในโลกถึง 7 ปีติดต่อกันตั้งแต่ปี 2552-2558 (ฉันทลักษณ์ มงคล, 2549)

จากกการที่สายการบินแอร์เอเชียในปัจจุบันถือว่าเป็นสายการเป็นต้นทุนต่ำอันดับหนึ่งของโลก และเป็นสายการบินที่ให้บริการด้วยค่าโดยสารที่ถูกที่สุดในเอเชีย ก่อตั้งขึ้นในประเทศมาเลเซีย มีเส้นทางการบินมากถึง 85 เส้นทาง ดำเนินการให้บริการเที่ยวบินทั่งในประเทศ และ ระหว่างประเทศ ทำให้ผู้โดยสารมีทางเลือกของเส้นทางที่หลากหลาย และมีการบริการที่เป็นเลิศ ด้วยเหตุผลนี้เองทำให้มีผู้ใช้บริการกับสายการบินแอร์เอเชียเพิ่มมากขึ้นทุกปี อีกทั้งยังมีปัจจัยในด้านการส่งเสริมการขายที่เป็นจุดเด่นอีกด้วย ซึ่งการเจริญเติบโตของสายการบินแอร์เอเชียนั้น จึงกลายเป็นนวัตกรรมใหม่ที่เปลี่ยนโฉมหน้าวงการธุรกิจสายการบินไปตลอดกาล (บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด, 2558)

ดังนั้น จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นว่าสายการบินต้นทุนต่ำได้รับความนิยมมากขึ้นใน ปัจจุบัน ทำให้ชนชั้นกลางเริ่มมีความสารถที่จะเข้าถึงการเดินทางทางอากาศได้ง่ายขึ้น ด้วยเหตุผลทางด้านราคาของสายการบินต้นทุนต่ำนี้เองที่ทำให้ประชาชนมีทางเลือกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป โดยหันมาใช้การคมนาคมทางอากาศกันมากขึ้น จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยเลือกศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลและพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยผลวิจัยที่ได้มานั้น จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณจากสูตร Yamane (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) ดังนี้

$$N = \frac{z^2(pq)}{e^2}$$

แทนค่า

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e = ความเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

Z = ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้

ถ้าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีค่า Z เท่ากับ 1.9

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ 95% นั่นคือ ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างได้ 5% (0.05) ดังนั้น จึงแทนค่าได้ขนาดตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.5)^2}$$

$$= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

โดยเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 15 ตัวอย่าง ดังนั้น ขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างนั้นใช้แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยออกแบบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามผู้ที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

นำแบบสอบถามไปทดสอบเครื่องมือจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS) ทางคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) ซึ่งถ้าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้มา มีค่ามากกว่า 0.70 ค่าความเชื่อมั่นถึงเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ก็สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการศึกษาต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยการสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ เป็นคำถามชนิดให้เลือกตอบ โดยมีตัวเลือกให้ผู้บริโภคเลือกตอบตรงความต้องการของตนเอง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 28 ข้อ โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยให้คะแนนระดับความสำคัญคือ เห็นด้วยมากที่สุดมาก เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

การศึกษาครั้งนี้การคิดคะแนนของระดับผลความคิดเห็นของแต่ละปัจจัย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ (สุวิมล ติรกรนนท์, 2546)

$$\text{ความกว้างของช่วงอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

เมื่อได้ผลคะแนนในแต่ละช่วง สามารถนำมากำหนดระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ผลการตัดสินใจ
4.20-5.00	หมายถึง เห็นด้วยต่อปัจจัยในระดับมากที่สุด
3.40-4.20	หมายถึง เห็นด้วยต่อปัจจัยในระดับมาก
2.60-3.40	หมายถึง เห็นด้วยต่อปัจจัยในระดับปานกลาง
1.80-2.60	หมายถึง เห็นด้วยต่อปัจจัยในระดับน้อย
1.00-1.80	หมายถึง เห็นด้วยต่อปัจจัยในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลประถมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสาร เพื่อนเป็นการทบทวนว่ามีผู้ศึกษาและวิจัยท่านใดบ้างเคยศึกษาประเด็นนี้ไว้บ้างแล้ว และวิเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารทางวิชาการต่างๆ ได้แก่ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ เอกสารต่างๆ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากอินเตอร์เน็ตประกอบ ฯลฯ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายระดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ (สุวิมล ติรกรนนท์, 2546) โดยแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ผลการตัดสินใจ
4.20-5.00หมายถึง	เห็นด้วยต่อปัจจัยในระดับมากที่สุด
3.40-4.20หมายถึง	เห็นด้วยต่อปัจจัยในระดับมาก
2.60-3.40หมายถึง	เห็นด้วยต่อปัจจัยในระดับปานกลาง
1.80-2.60หมายถึง	เห็นด้วยต่อปัจจัยในระดับน้อย
1.00-1.80หมายถึง	เห็นด้วยต่อปัจจัยในระดับน้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการนำข้อมูลของแบบสอบถามมาทดสอบสมมติฐานทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อสกัดความสมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปร

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 78.0 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 54.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.3

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการโดยสารเพื่อไปท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 46.5 โดยระยะเวลาที่ใช้บริการต่อเดือนส่วนใหญ่ 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.8 การเดินทางส่วนใหญ่จะเป็นแบบไปเที่ยว

เดียว คิดเป็นร้อยละ 67.5 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะเลือกใช้บริการวันที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 90.5

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับปัจจัยในด้านสินค้าและบริการ (Product and Service)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านสินค้าและการบริการ (Product and Service)			
1.การจัดตารางเวลาบินที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้โดยสาร	4.30	0.591	เห็นด้วยมากที่สุด
2.เครื่องบินออกเดินทางและถึงตามเวลาที่กำหนด	4.41	0.614	เห็นด้วยมากที่สุด
3.พิจารณาถึงความปลอดภัยเกี่ยวกับเครื่องบิน	4.51	0.575	เห็นด้วยมากที่สุด
4.การบริการทั้งภาคพื้นดินและบนเครื่องบินมีคุณภาพ	4.46	0.587	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.42	0.592	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่1 พบว่าปัจจัยในด้านสินค้าและบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยการพิจารณาถึงความปลอดภัยเกี่ยวกับเครื่องบินมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) อยู่ที่ 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าอยู่ที่ 0.575 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับปัจจัยในด้านราคา (Price)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านราคา (Price)			
1. ราคาค่าตั๋วโดยสารมีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ	4.51	0.641	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ราคาค่าตั๋วโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง	4.38	0.661	เห็นด้วยมากที่สุด
3. มีการระบุอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียดตรงตามที่ประกาศไว้	4.32	0.685	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ราคาอาหาร/ของว่าง/เครื่องดื่ม/ของที่ระลึกบนเครื่องบินมีความเหมาะสม	3.48	0.801	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.17	0.697	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยในด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยราคาค่าตั๋วโดยสารมีความเหมาะสมกับการบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) อยู่ที่ 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าอยู่ที่ 0.641 อยู่ในระดับ

ความสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับปัจจัยในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place)			
1. ทำเลที่ตั้งของสำนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสารสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.26	0.590	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ความสะดวกในการชำระค่าตั๋วโดยสารสามารถชำระได้หลายช่องทาง	4.44	0.698	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ความสะดวกในการจองตั๋วโดยสารสามารถจองตั๋วโดยสารได้หลายช่องทาง	4.30	0.678	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ความสะดวกในการรับ-ส่งตั๋วโดยสารหรือ E-ticket และการรับ Boarding pass	4.30	0.645	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.32	0.653	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยความสะดวกในการชำระค่าตั๋วโดยสารมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) อยู่ที่ 4.44และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าอยู่ที่ 0.698 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับปัจจัยในด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)			
1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของสายการบินผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์/โทรทัศน์/ป้ายโฆษณา	4.29	0.644	เห็นด้วยมากที่สุด
2. การจัดโปรโมชั่นราคาตั๋วโดยสาร เช่น การลดตั๋วโดยสารในเทศกาลต่างๆ	4.14	0.577	เห็นด้วยมาก
3. การจัดกิจกรรมสะสมไมล์/บัตรสมาชิกของสายการบินหรือกิจกรรมทางการตลาดอื่นๆเพื่อรับสิทธิพิเศษ	4.51	0.625	เห็นด้วยมากที่สุด
4. มีเว็บไซต์หรือศูนย์บริการลูกค้าให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน	4.29	0.644	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.30	0.623	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยในด้านส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยการจัดกิจกรรมสะสมไมล์/บัตรสมาชิกของสายการบินหรือการจัดกิจกรรมทางการตลาดอื่นๆเพื่อรับสิทธิพิเศษมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) อยู่ที่ 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าอยู่ที่ 0.625 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับปัจจัยในด้านบุคคล (Person)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านบุคคล (Person)			
1. พนักงานที่ให้บริการมีการแต่งกายที่เหมาะสมและพูดจาสุภาพ	4.46	0.586	เห็นด้วยมากที่สุด
2. พนักงานที่ให้บริการยิ้มแย้ม มีความเป็นมิตรและมีอัธยาศัยดี	4.38	0.583	เห็นด้วยมากที่สุด
3. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงานที่ให้บริการ	4.47	0.608	เห็นด้วยมากที่สุด
4. การให้คำแนะนำอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของพนักงาน	4.43	0.601	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.44	0.595	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยในด้านบุคคลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าของพนักงานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) อยู่ที่ 4.47และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)มีค่าอยู่ที่ 0.608 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับปัจจัยในด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)			
1. ระบบการจองตั๋วโดยสารมีความสะดวกและมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน	4.45	0.706	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ขั้นตอนในการตรวจเช็คและรับกระเป๋าสัมภาระมีความรวดเร็ว	4.39	0.631	เห็นด้วยมากที่สุด
3. มีระบบตรวจสอบเที่ยวบินและที่นั่งที่ดี	4.39	0.663	เห็นด้วยมากที่สุด
4. มีขั้นตอนเช็คอินและตรวจสอบเอกสารได้อย่างรวดเร็ว	4.40	0.648	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.41	0.662	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่าปัจจัยในด้านกระบวนการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยระบบการจองตั๋วโดยสารมีความสะดวกและมีขั้นตอนไม่ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) อยู่ที่ 4.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าอยู่ที่ 0.706 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับปัจจัยในด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)			
1. ที่นั่งบนเครื่องบินมีความกว้างขวางและนั่งสบาย	4.35	0.639	เห็นด้วยมากที่สุด
2. อุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบินมีมาตรฐานอยู่ในสภาพที่ดี	4.36	0.580	เห็นด้วยมากที่สุด
3. เคาน์เตอร์เช็คอินในท่าอากาศยานมีการออกแบบตกแต่งและตั้งอยู่ในที่ที่สามารถหาได้ง่าย	4.33	0.604	เห็นด้วยมากที่สุด
4. เครื่องบินมีสภาพพร้อมให้บริการและมีความปลอดภัยสูง	4.44	0.662	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.37	0.621	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่าปัจจัยในด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยการที่เครื่องบินมีสภาพพร้อมให้บริการและมีความปลอดภัยสูงมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) อยู่ที่ 4.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)มีค่าอยู่ที่ 0.662 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล พบว่าค่า Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ 0.613 และค่า Bartlett's Test of Sphericity เท่ากับ 737.310 (sig = 0.000) แสดงว่าข้อมูลเหมาะสมที่จะใช้วิเคราะห์ปัจจัย ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ สามารถแบ่งได้เป็น 4 องค์ประกอบ 1. ด้านความเหมาะสมของราคาตั๋วโดยสาร 2. ด้านการให้บริการ 3. ด้านมาตรฐานสินค้าและอุปกรณ์ 4. ด้านกระบวนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8 – ตารางที่ 11

ตารางที่ 8 ปัจจัย ค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ขององค์ประกอบที่ 1 ด้านการสำรองที่นั่งโดยสาร

ปัจจัย	Factor Loading	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
การจัดตารางเวลาบินที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้โดยสาร	0.516	4.30	0.591	เห็นด้วยมากที่สุด
ราคาค่าตั๋วโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง	0.539	4.38	0.661	เห็นด้วยมากที่สุด
มีการระบุอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียดตรงตามที่ประกาศไว้	0.521	4.32	0.685	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 9 ปัจจัย ค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ขององค์ประกอบที่ 2 ด้านการให้บริการ

ปัจจัย	Factor Loading	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
ระบบการจองตั๋วโดยสารมีความสะดวกและมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน	0.656	4.45	0.706	เห็นด้วยมากที่สุด
เคาน์เตอร์เช็คอินในท่าอากาศยานมีการออกแบบตกแต่งและตั้งอยู่ในที่ที่สามารถหาได้ง่าย	0.638	4.33	0.604	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 10 ปัจจัย ค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ขององค์ประกอบที่ 3 ด้านมาตรฐานสินค้าและอุปกรณ์

ปัจจัย	Factor Loading	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
ราคาอาหาร/ของว่าง/เครื่องดื่ม/ของที่ระลึกบนเครื่องบินมีความเหมาะสม	0.652	3.48	0.801	เห็นด้วยมากที่สุด
อุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบินมีมาตรฐานอยู่ในสภาพที่ดี	0.634	4.44	0.662	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 11 ปัจจัย ค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ขององค์ประกอบที่ 4 ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัย	Factor Loading	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
ความสะดวกในการจองตั๋วโดยสารสามารถจองตั๋วโดยสารได้หลายช่องทาง	0.814	4.30	0.678	เห็นด้วยมากที่สุด
มีขั้นตอนเช็คอินและตรวจสอบเอกสารได้อย่างรวดเร็ว	0.507	4.40	0.648	เห็นด้วยมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย ในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงผลการศึกษาที่สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานะโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ ไกรเลิศ (2546) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานะโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการโดยสารเพื่อไปท่องเที่ยว โดยระยะเวลาที่ใช้บริการต่อเดือนส่วนใหญ่ 1 – 3 ครั้ง และการเดินทางส่วนใหญ่จะเป็นแบบไปเที่ยวเดียว มักจะเลือกใช้บริการวันที่ไม่แน่นอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิดา เมธีธารพงศ์วาณิช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการโดยสารเพื่อไปท่องเที่ยว

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้านมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดคือ ด้านสินค้าและการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของเอกฤกษ์ จันทฤกษ์ (2544) ได้ทำการศึกษาถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับสายการบินพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีผลต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดสำหรับสายการบินพาณิชย์

ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล พบว่าค่า Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ 0.613 และค่า Bartlett's Test of Sphericity เท่ากับ 737.310 (sig = 0.000) แสดงว่าข้อมูลเหมาะสมที่จะใช้วิเคราะห์ปัจจัย ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ สามารถแบ่งได้เป็น 4 องค์ประกอบ 1. ด้านการสำรองที่นั่งโดยสาร 2. ด้านการให้บริการ 3. ด้านมาตรฐานสินค้าและอุปกรณ์ 4. ด้านกระบวนการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา มหามงคล (2554) ที่พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ ทุกด้านสนับสนุนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. การแข่งขันธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำมีอัตราการแข่งขันที่สูงมากขึ้น และมีการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญต่อการบริการในทุกๆด้านให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สายการบินต้นทุนต่ำ ตลอดจนสร้างความแตกต่างแก่คู่แข่งขัน เพื่อส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี และสามารถสร้างการจดจำในการดึงดูดลูกค้าให้มากขึ้นอีกด้วย

2. การใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชียยังไม่เป็นที่สนใจของผู้ใช้บริการในทุกๆระดับ จึงมีข้อเสนอแนะว่าผู้ให้บริการอาจจะต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทุกระดับและทุกคน ให้บริการมีการกระจายตัวไปสู่ลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะทางประชากรที่หลากหลายเพื่อให้มีส่วนแบ่งทางการตลาดที่มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา: สายการบินไทยแอร์เอเชีย เท่านั้น จึงอาจทำให้ผลการศึกษาไม่สามารถสื่อความหมายได้ในภาพรวมของกลุ่มผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำได้ทั้งหมด ดังนั้นจึงควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสายการบินต้นทุนต่ำอื่นๆเพิ่มเติม พร้อมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำ เช่น เปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยสมายล์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย หรือสายการบินนกแอร์

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). **การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 10 . กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉันทลักษณ์ มงคล. (2549). **Low Cost Airlines ของดีราคาไม่แพง.** สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2553, จาก http://www.ftpi.or.th/

นริศรา อิสรยานนท์คำ. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ .**(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. กรุงเทพมหานคร.

บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด.(2558). **ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย.** สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2558, จาก http:// www.airasia.com

ประสพชัย พสุนนท์. (2555). **การวิจัยการตลาด.** นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปิยวรรณ ไกรเลิศ. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบิน ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยสมายล์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางกรุงเทพฯ-กระบี่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.

ภัทรา มหามงคล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.** การศึกษาเฉพาะส่วนบุคคลตามปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2555). **ธุรกิจการบินของไทยช่วงปี 2555.** จาก http:// www.kasikornresearch.com

สุทธิดา เมธีธารพงศ์วาณิช. (2551). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในจังหวัดเชียงใหม่.** (ค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่

สุวิมล ติรกานนท์. (2546). **การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร.

เอกฤกษ์ จันทฤกษ์. (2544). **ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับสายการบินพาณิชย์.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.