ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

Passenger's Satisfaction Toward Service Quality on Low Cost Airline for Domestic Flight

นายพีระยุทธ คุ้มศักดิ์

อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, pkumsak@hotmail.com

บทคัดย่อ:

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวม โดยมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ และด้านบุคคล อยู่ในระดับมากเช่นกัน เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะราคาถูก หาข้อมูลและจองตั๋ว จากอินเตอร์เน็ต และต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศ รายได้ต่อเดือนและอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ แตกต่างกัน แต่ผู้โดยสารที่มีอายุ และสถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้โดยสาร, สายการบินต้นทุนต่ำ,

ABSTRACT:

The purpose of this research is to study about the satisfaction and the factor relate demography with revolve around the passenger behavior and satisfaction on the quality of low cost domestic services, data collection based on 400 people mostly single female between the age of 21 – 30 years old and the average income are between 10,001 – 20,000 THB , however the finding found positive outcome on the relevant factors such as mixed marketing service, physical characteristic and communication based on the price, products place and individual. The main reason of selecting low

cost domestic services base on the lower price and easily to find such information and booking service through the internet, the differences of age, gender, career and income have no satisfaction difference compared to older passenger.

KEYWORDS: Satisfaction, Passenger, Low-cost airlines

1. บทนำ

ในปัจจุบันการคมนาคมขนส่งภายในประเทศมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเพื่อการติดต่อสื่อสาร การทำธุรกิจหรือการท่องเที่ยว ทำให้การคมนาคมด้านต่างๆ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในปัจจุบันระบบคมนาคมขนส่งในประเทศมีหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นทางบกทางน้ำ และทางอากาศเพื่อให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสเลือกเดินทางในช่องทางที่ตนสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งการคมนาคมทางอากาศนั้นในปัจจุบันนับว่าได้รับความนิยมมากขึ้นเนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ธุรกิจเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งทางอากาศภายในประเทศมีอัตราการแข่งขันสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในอดีตสายการบินภายในประเทศมีเพียงแค่สายการบินไทยเท่านั้นซึ่งเป็นผู้ผูกขาดด้านการบินภายในประเทศไทย ไม่นานนักธุรกิจการบินในประเทศไทยได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น ส่งผลให้ลูกค้ามีตัวเลือกในการเลือกใช้บริการเพิ่มขึ้น ตลอดจนการแข่งขันภายในธุรกิจนี้ก็สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งในปัจจุบันบางสายการบินจะนำเสนอภาพลักษณ์ของสายการบินว่าเป็นสายการบินต้นทุนต่ำหรือสายการบินราคาประหยัด (Low Cost Airline) อย่างชัดเจนโดยการเสนอราคาที่ต่ำลงกว่าสายการบินราคาปกติต่อผู้โดยสาร สายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินภายในประเทศกำลังได้รับความนิยมจากผู้เดินทางเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นชาวไทยหรือชาวต่างชาติ เนื่องจากมีราคาตั๋วโดยสารที่ต่ำกว่าสายการบินทั่วไป ประกอบกับสภาวะเศรษฐกิจน้ำมันโลกที่มีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา ทำให้ค่าตั๋วโดยสารของรถโดยสารสาธารณะระหว่างจังหวัดปรับตัวสูงขึ้น ประชาชนจึงเริ่มหันมาให้ความสนใจกับการเดินทางทางอากาศแทน เนื่องจากช่วยประหยัดเวลาได้เป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อพิจารณาด้นค่าใช้จ่ายก็ไม่ต่างกันมากนัก แนวคิดธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำนี้ถือกำเนิดมาจากสายการบินของตะวันตกที่ได้มีการวิเคราะห์และพิจารณาอรรถประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการจากสายการบินที่สำคัญที่สุดคือต้องการที่จะได้รับบริการด้านการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยเป็นหลัก สายการบินต้นทุนต่ำบางรายมีผลประกอบการที่ดีขึ้นเนื่องจากผู้โดยสารหันมาใช้บริการเพิ่มขึ้น สายการบินต้นทุนต่ำจึงควรพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆพิจารณาทบทวนหาแนวทางทำให้เกิดความพึงพอใจในกลุ่มลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติมากขึ้น ซึ่งในอนาคตข้างหน้าสายการบินต้นทุนต่ำอาจจะพัฒนาศักยภาพของตัวเอง ให้มีความสามารถทัดเทียมกับสายการบินต้นทุนปกติ ซึ่งในปัจจุบันตลาดสายการบินต้นทุนต่ำมีการแข่งขันกันอย่างมาก ในแต่ละสายการบินจึงมุ่งที่จะสร้างสรรค์และปรับปรุงบริการด้านต่างๆ สิ่งสำคัญยิ่งคือคุณภาพการให้บริการ ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการ

ของสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และทำให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการซ้ำโดยเป็นลูกค้าประจำ พร้อมทั้งแนะนำให้ผู้โดยสารที่ไม่เคยใช้บริการ มาใช้บริการเพิ่มขึ้นอีก

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

2.2 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

2.3 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 ผู้โดยสารที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ แตกต่างกัน

3.2 ผู้โดยสารที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ แตกต่างกัน

3.3 ผู้โดยสารที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ แตกต่างกัน

3.4 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ แตกต่างกัน

3.5 ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ แตกต่างกัน

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวความคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา [4] กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีลักษณะดังนี้

ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง บริการที่บริษัทนำเสนอให้กับลูกค้า

ราคา (Price) หมายถึง ราคาของบริการรวมทั้งเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินที่บริษัทกำหนดขึ้น

การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง หน้าที่ที่เกี่ยวกับการจำหน่ายและการสนับสนุน โดยการกระจายสินค้าเพื่อทำให้สินค้าและบริการมีพร้อมสำหรับจำหน่าย

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การสื่อสารทางการตลาดที่สร้างขึ้นสำหรับการบริการ

บุคคล (People) บุคคลในที่นี้ หมายถึง บุคคลทุก ๆ คนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ ซึ่งรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้าที่มาใช้บริการ และลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการด้วย ลักษณะเฉพาะของบริการที่เรียกว่า “Inseparability” พนักงานของกิจการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและคนให้บริการในปัจจุบันซึ่งสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงขึ้น พนักงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่าง (Differentiation) ให้กับธุรกิจโดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากพนักงานของกิจการดังกล่าว แล้วตัวลูกค้าเองรวมถึงลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการก็จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในเรื่องการบริการของผู้ซื้อบริการด้วย

หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจกรรมมีปฏิสัมพันธ์กัน และองค์ประกอบที่จับต้องได้ต่างๆ ซึ่งหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการ ระเบียบ รวมทั้งวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า เช่น การตัดสินใจในเรื่องนโยบายเกี่ยวกับลูกค้า และบุคคลขององค์การ เป็นต้น

4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อินทิรา จันทรัฐ [7] ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ

ขนัฐษา เมฆศิลป์ [2] ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ กรณีศึกษาสายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยแอร์เอเชีย ศึกษาเฉพาะเส้นทางบินในประเทศ

ณัฐวรรณ มุกดาพิทักษ์ [3] ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศคติ ความพึงพอใจโดยรวม ความจงรักภักดี และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์เที่ยวบินภายในประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร

นริศรา อิสริยานนท์ [5] ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

5. ระเบียบวิธีวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross – sectional survey research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ซึ่งมิทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เลือกเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ เท่านั้น และการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรออกตามพื้นที่โดยไม่จำเป็นต้องทำบัญชีรายชื่อของประชากร จำนวน 400

คน ซึ่งสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของ สูตร W.G.cochran [8] และ อภินันท์ จันตะนี [6] ช่วงเวลาเก็บข้อมูล คือ วันที่ 1 มกราคม 255 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2555

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ประยุกต์มาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ **2** เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกระดับความพึงพอใจที่ตรงกับตนเองมากที่สุดโดยแบ่งคำถามออกเป็น 7 ด้าน ตามส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านสถานที่, ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านบุคคล, ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 21 ข้อ ใช้การวัดตามแบบมาตราลิเกิร์ต (Likert Scale) โดยใช้รูปแบบของมาตราวัดประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	คะแนนที่ได้
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ประกอบด้วยข้อคำถาม 17 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) แบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple choices)

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือทำโดยเมื่อผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 40 คน ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ได้ค่า แอลฟา เกิน 0.7 ทั้งสามส่วน

5.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลโดยทั่วไปของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายลักษณะของข้อมูลและทำการจัดอับดับของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50-5.00	พึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50-4.59	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.50-3.49	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.50-2.49	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.49	พึงพอใจอยู่ในน้อยที่สุด

ใช้สถิติ t – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ทดสอบสมมุติฐาน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) โดยนำผลที่ได้ไปใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อพิจารณาว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน [1]

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์

ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.20 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 49.70 เป็นผู้มีสถานภาพโสด ร้อยละ 69.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 33.40 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 38.4

6.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

พบว่า โดยรวมทั้ง 7 ด้าน ในส่วนประสมทางการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับมาก โดยแต่ละด้านมีระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.76 จัดอยู่ในระดับมาก, ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวม 3.78 จัดอยู่ในระดับมาก, ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.76 จัดอยู่ในระดับมาก, ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวม 3.81 จัดอยู่ในระดับมาก, ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวม 3.75 จัดอยู่ในระดับมาก, ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.85 จัดอยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.83 จัดอยู่ในระดับมาก

6.3 ผลจากการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

พบว่า สายการบินที่ผู้โดยสารให้ความนิยมมากที่สุดคือสายการบินนกแอร์ ร้อยละ 56.00 ผู้โดยสารส่วนใหญ่เดินทางช่วงเทศกาลมากที่สุด ร้อยละ46.20 สนามบินที่มีผู้เดินทางไปใช้บริการบ่อยที่สุด ได้แก่ สนามบินดอนเมือง ร้อยละ50.30 ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ39.50 เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำด้วยเหตุผลราคาถูก ร้อยละ50.00 ไม่ซื้อบริการอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากตั๋วโดยสาร ร้อยละ 62.30 ส่วนมากมีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ร้อยละ 55.80 โดยเดินทางกับครอบครัว/ญาติ ร้อยละ 38.00 ซึ่งตรงข้ามกับผลการตัดสินใจซื้อที่ส่วนใหญ่จะ ตัดสินใจด้วยตนเอง ร้อยละ 46.30 หาข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำจากอินเตอร์เน็ตมากที่สุด ร้อยละ 67.40 การจองตั๋วโดยสารผู้ใช้บริการจะจองผ่านอินเตอร์เน็ตมากที่สุด ร้อยละ 43.00 ช่องทางการจองตั๋ว ผู้โดยสารส่วนมากดำเนินการจองผ่านอินเตอร์เน็ต ร้อยละ 43.50 จะชำระค่าบริการ ด้วยเงินสดมากที่สุด ร้อยละ 67.20 ในส่วนของการเดินทางมายังสนามบิน ผู้โดยสารเดินทางมาโดยรถแท็กซี่มากที่สุด ร้อยละ 57.8 ไม่เคยเปลี่ยนแปลงตั๋วโดยสาร

ร้อยละ 69.0 ความคิดเห็นของผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในครั้งต่อไป ร้อยละ 91.5

6.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

6.4.1 ผู้โดยสารที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ(ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ) ของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน

6.4.2 ผู้โดยสารที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ไม่แตกต่างกัน

6.4.3 ผู้โดยสารที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ไม่แตกต่างกัน

6.4.4 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ(ด้านราคา) ของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน ซึ่งผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าหรือเท่ากับ10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (ด้านราคา) ของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศน้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001-20,000 บาท กับ 20,001-30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท

6.4.5 ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ(ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านลักษณะทางกายภาพ) ของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน ซึ่งผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (ด้านการติดต่อสื่อสาร) ของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศน้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (ด้านการติดต่อสื่อสาร) ของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศน้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เช่นกัน และผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (ด้านลักษณะทางกายภาพ) ของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศมากกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

7. การอภิปรายผล

7.1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์

ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อาชีพนักเรียน / นักศึกษา เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่ต้องการความสะดวกสบายมากกว่าเพศชาย อาชีพนักศึกษาส่วนมากจะมีสถานภาพโสด มีการเดินทางไปเที่ยวมากกว่าอาชีพอื่นๆ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่สูงมาก จึงต้องการเดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐวรรณ มุกดาพิทักษ์ [3] ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศคติ ความพึงพอใจโดยรวม ความจงรักภักดีและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์เที่ยวบินภายในประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียนนักศึกษา รับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท

7.2 ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ โดยรวมทั้ง 7 ด้าน ในส่วนประสมทางการตลาดบริการคือ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านสถานที่, ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านบุคคล, ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอินทิรา จันทรัฐ [7] ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ในด้านทัศนะความมั่นใจ ทัศนะการตอบสนองที่รวดเร็ว ทัศนะความเชื่อถือได้ ทัศนะการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านทัศนะลักษณะทางกายภาพ ณัฐวรรณ มุกดาพิทักษ์ [3] ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศคติความพึงพอใจโดยรวม ความจงรักภักดีและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์เที่ยวบินภายในประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทัศนคติโดยรวมต่อการใช้บริการของสายการบินนกแอร์เที่ยวบินภายในประเทศด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการดำเนินการ และด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพ อยู่ในระดับดี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของสายการบินนกแอร์เที่ยวบินภายในประเทศ อยู่ในระดับพึงพอใจ และมีความจงรักภักดีต่อสายการบินนกแอร์ เที่ยวบินภายในประเทศ อยู่ในระดับที่ดี และนริศรา อิสริยานนท์ [5] ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการภาคพื้นดินและบริการทั่วไป ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด จัดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการบนเครื่องบิน และด้านงานบริการ จัดอยู่ในระดับมาก

7.3 การทดสอบสมมติฐาน

7.3.1 จากผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านเพศ พบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอินทิรา จันทรัฐ [7] ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศทางด้านทัศนะความเชื่อถือได้ และทัศนะลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน และ นริศรา อิสริยานนท์ [5] ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการต่อการบริการขอสายการบินต้นทุนต่ำที่มีเพศแตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ของสายการบินนกแอร์มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

7.3.2 จากผลการทดสอบสมมติฐานด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอินทิรา จันทรัฐ [7] ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต่ำ

เที่ยวบินภายในประเทศ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ในทุกทัศนะแตกต่างกัน และนริศรา อิสริยานนท์ [5] ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีรายได้แตกต่างกันจำแนกตาม สายการบินพบว่าผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ ผู้ใช้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ และผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

7.3.3 จากผลการทดสอบสมมติฐานด้านอาชีพ พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอินทิรา จันทรัฐ [7] ได้ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลตอความคาดหวังในคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศทางด้านทัศนะความมั่นใจ ทัศนะการตอบสนองที่รวดเร็ว และทัศนะการเข้าถึงจิตใจลูกค้าแตกต่างกัน และนริศรา อิสริยานนท์ [5] ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

5. ข้อเสนอแนะ

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรรักษามาตรฐานการบริการ ให้มีมาตรฐานที่ดีมีความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ และสร้างคุณค่าในเรื่องคุณภาพการบริการให้ผู้โดยสารเกิดความภักดี เกิดพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ และส่งผลไปถึงการแนะนำให้คนอื่นๆมาใช้บริการ

ด้านราคา ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของสายการบินต้นทุนต่ำ เพราะฉะนั้นควรรักษาระดับราคาให้คงที่ไม่เปลี่ยนแปลงราคาบ่อยๆ และชี้แจงรายละเอียดราคาให้ชัดเจน ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกว่าได้รับการบริการจากสายการบินต้นทุนต่ำคุ้มค่ากว่าราคาค่าตั๋วโดยสาร

ด้านสถานที่ ควรเพิ่มสถานที่และวิธีการรวมทั้งช่องทางในการให้บริการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร และมีช่องทางเลือกสำหรับการชำระค่าโดยสารให้หลากหลายยิ่งขึ้น และควรมีการสร้างแอปพลิเคชั่นสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำโดยเฉพาะให้บริการดาวน์โหลดฟรีบนมือถือ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วกับผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรมีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าต่างๆให้ลูกค้าทราบ นอกจากนั้นควรที่จะจัดทำคู่มือหรือใบปลิวประชาสัมพันธ์ซึ่งได้ใส่ประวัตินโยบายการให้บริการรวมทั้งวิสัยทัศน์เพื่อให้ลูกค้าได้อ่านแล้วเกิดความเชื่อถือ เกิดความรู้สึกพึงพอใจและก็จะกลับมาใช้บริการของสายการบินอีกในอนาคต

ด้านบุคคล ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาบุคลากรทั้งด้านเทคนิคและการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มทักษะทั้งด้านคุณภาพและบริการของฝ่ายบริการลูกค้าให้เหนือคู่แข่งขัน และเพื่อให้ให้การบริการเกิดความผิดพลาด

ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรจัดวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้ได้มาตรฐาน ควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมทั้ง

ภายในห้องโดยสารและบริเวณที่นั่งรออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สายการบินต้นทุนต่ำเป็นที่ไว้วางใจและเกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่เข้ามารับบริการ รวมถึงมีความเชื่อมั่นในมาตรฐานในการบริการแก่ลูกค้าของสายการบินเทียบเท่าสายการบินทั่วไป เพื่อดึงดูดลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

ด้านกระบวนการ ควรปรับปรุงด้านความแน่นอนของตารางการบินให้ตรงเวลา ควรส่งเสริมคุณภาพบริการพัฒนาสนับสนุนและการรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการทั้งการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการตลอดจนการเข้าถึงจิตใจลูกค้าเห็นอกเห็นใจลูกค้า สายการบินจะต้องคำนึงถึงคือการบริการที่มีคุณภาพและมีความรวดเร็ว มีการใช้อุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือที่ได้มาตรฐานไม่ทำให้สิ่งของหรือกระเป๋าของผู้โดยสารเกิดความเสียหาย

6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้□ด้วยความอนุเคราะห์□และน้ำใจจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้□ให้□ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่ให้เงินทุนสนับสนุน และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษาผลงานวิจัยนี้ทุกท่าน ที่ช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง รวมถึงคณาอาจารย์ในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ทุกท่านที่ช่วยให้ผลงานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์□ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้คำสัมภาษณ์และสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างมาก ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณความเมตตากรุณาของบิดามารดา ผู้ที่คอยให้ความสนับสนุนและกำลังใจในการทำวิจัย และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ผู้ซึ่งประสิทธิ์ประศาสน์วิชา เป็นความรู้เพื่อทดแทนคุณต่อผู้มีพระคุณตลอดจนสังคมและประเทศชาติ

7. เอกสารอ้างอิง

[1] กัลยา วานิชย์บัญชา, 2538. **การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[2] ขนัฐษา เมฆศิลป์, 2549. **การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการกรณีศึกษาสายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยแอร์เอเชีย ศึกษาเฉพาะเส้นทางบินในประเทศ.** สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

[3] ณัฐวรรณ มุกดาพิทักษ์, 2549. **ทัศคติ ความพึงพอใจโดยรวม ความจงรักภักดีและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์เที่ยวบินภายในประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

[4] ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547. **การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[5] นริศรา อิสริยานนท์, 2548. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ.** วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

[6] อภินันท์ จันตะนี, 2549. **การวิจัยทางธุรกิจ.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร

[7] อินทิรา จันทรัฐ, 2552. ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

[8] W.G. Cochran, 1953. **Sampling Techniques.** New York : Wiley.