

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทาง
ภายในประเทศ กรณีศึกษาสายการบินเอ บี ซี และดี
ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี
Customer Satisfaction of Low Cost Airline of
Domestic Flight: a Case Study of A, B, C, and D
Airline in Udon Thani International Airport

พิไลลักษณ์ ภูศรี (Philailuk Phusri)*
ช่อ วายุภักตร์ (Chaw Wayoopagtr)**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ท่าอากาศยานนานาชาติ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำแนกตามสายการบิน โดยวัตถุประสงค์ที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีจำนวน 400 คน วัตถุประสงค์ที่ 2 และ 3 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้ง 4 สายการบิน คือ สายการบินเอ สายการบินบี สายการบินซี และสายการบินดี จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.854 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที (t-test) และสถิติเอฟ (F-test) ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 มีอายุในช่วง 21 - 30 ปี ร้อยละ 43.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 56.75 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

*นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ร้อยละ 33.75 และรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 34.75 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของทุกสายการบิน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษานำไปสู่ข้อสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสายการบินเอมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ สายการบินซี สายการบินบี และสายการบินดี ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ สายการบินต้นทุนต่ำ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

Abstract

This study aimed to 1) investigate low-cost airlines passenger satisfaction, 2) to compare satisfaction in demographic, and 3) to compare satisfaction classified by airlines. The samples of the objective 1 were 400 customers of the low-cost airlines at Udon Thani International Airport. The samples of the objective 2 and 3 were 60 customers, who used all low-cost airlines to Udon Thani. The questionnaires were used to collect data, which had Cronbach's alpha coefficient of 0.854. The statistics used for data analysis were percentage, means, standard deviation, t-test and F-test. According to the study, it was found that the samples of customers of the low-cost airlines most were female (62.50%), aged between 21-30 years (43.75%), bachelor degree education level (56.75%), private employees (33.75%), and average monthly income of 15,001-20,000 baht (34.75%). The result showed that the customers of the low-cost airlines were satisfied with the high level in Airline A, B, C, and D. In comparing the satisfaction, it was revealed that the differences of gender, age, education level, occupation, and income had similar satisfactions. However, the customers

with the different airlines contained different satisfactions at 0.05 level of significant. This study results led to the conclusion that the customers satisfactions were ranking from high to low ranking in Airline A, Airline C, Airline B, and Airline D respectively.

Keywords : Satisfaction, Low-cost Airlines, Udon Thani International Airport

บทนำ

จากข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแสดงถึงจำนวนผู้เดินทางชาวไทยที่เดินทางภายในประเทศที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวถึง 106,841,284 ราย (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) ซึ่งก่อให้เกิดความต้องการเดินทางเพิ่มมากขึ้นไปด้วย ในอดีตการเดินทางไกลนิยมเดินทางด้วยรถไฟ และรถยนต์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้มีการเปิดเสรีทางการบินในเส้นทางการบินภายในประเทศ โดยกระทรวงคมนาคม มีผลทำให้สายการบินเอกชนสามารถเข้ามาดำเนินกิจกรรมการบินเส้นทางภายในประเทศเพิ่มขึ้น มีการแข่งขันทางด้านราคาและการบริการได้มากขึ้น ซึ่งจากการเปิดเสรีทางการบินนี้ก่อให้เกิดธุรกิจการบินรูปแบบใหม่ขึ้น ได้แก่ สายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งมีหลักสำคัญอยู่ 2 ข้อ คือ ให้บริการด้วยเที่ยวบินสูงสุดต่อวันเท่าที่เครื่องบินสามารถทำได้และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้ต่ำที่สุด โดยตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออก เช่น อาหารที่ให้บริการบนเครื่องบิน การจำหน่ายตั๋วโดยตรง หรือการใช้สนามบินรอง เป็นต้น (กิตติชัย ธนทรัพย์สิน และสุรพันธ์ ไชยชนะ, 2550) จากข้อมูลของกรมการบินพลเรือน (2559) มีสายการบินในไทยที่ได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศจำนวน 51 ราย และอยู่ระหว่างดำเนินการขอใบรับรองอีก 17 ราย จากการเปิดเสรีการบินภายในประเทศ และจำนวนผู้ประกอบการการบินที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการเดินทางมากขึ้น จากรายงานสถิติของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีผู้เดินทางเส้นทางภายในประเทศเพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2558 มีผู้เดินทางถึง 19,286,111 ราย ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 ถึง 6 ล้านราย ในขณะที่ปี พ.ศ. 2559 ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนกรกฎาคม มีผู้เดินทางทางอากาศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศถึง 17,296,761 ราย (บริษัท

ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2559) จะเห็นได้ว่า ความต้องการเดินทางทางอากาศมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเดินทางทางอากาศที่ต่ำลง ความสะดวกสบาย และความเร็วในการเดินทาง

ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี เริ่มให้บริการเชิงพาณิชย์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 เป็นสนามบินที่มีขนาดใหญ่และเป็นจุดศูนย์กลางของการเดินทางทางอากาศที่เชื่อมโยงไปยังภาคอื่นๆ ของไทย เช่น ภาคอีสาน-ภาคใต้ ภาคอีสาน-ภาคเหนือ ภาคอีสาน-ภาคตะวันออก รวมทั้งเชื่อมโยงไปยังประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ อูธรธานี-สิงคโปร์ อูธรธานี-หลวงพระบาง อูธรธานี-กวางบิงและในอนาคตจะมีการเปิดเส้นทาง อูธรธานี-ดานัง อูธรธานี-ฮานอย อูธรธานี-เซี่ยงหนัน อูธรธานี-เสียมราฐ อูธรธานี-พนมเปญ เป็นต้น (ทินกร ทองเฝ้า, 2559) ปัจจุบันท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีมีสายการบินต้นทุนต่ำที่เข้ามาให้บริการกับผู้โดยสารเส้นทางภายในประเทศจำนวน 4 สายการบิน คือ ไทยสมิล์ แอร์เอเชีย นกแอร์ และไลออนแอร์ใน 6 เส้นทาง คือ ดอนเมือง สุวรรณภูมิ เชียงใหม่ ภูเก็ต หาดใหญ่ และอุตุตะภา ซึ่งจำนวนสายการบินและเส้นทางดังกล่าวทำให้ประชาชนมีทางเลือกในการเดินทางมากขึ้น จากข้อมูลปี พ.ศ. 2558 มีผู้โดยสารใช้บริการ 2,314,547 คน ที่เดินทางโดยใช้บริการสายการบินผ่านท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ซึ่งมีจำนวนมากเป็นอันดับหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี, 2559)

จากจำนวนผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้การแข่งขันเฉพาะด้านราคาและการบริการไม่เพียงพอที่จะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการอีกต่อไป เนื่องจากแต่ละสายการบินต่างเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้โดยสาร เพื่อแย่งชิงผู้โดยสารให้มาใช้บริการกับสายการบิน ทั้งนี้ การที่ผู้โดยสารจะเลือกใช้บริการกับสายการบินใดก็ตามเริ่มจากการหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เมื่อได้รับข้อมูลแล้วก็จะเกิดการตัดสินใจใช้บริการ เมื่อใช้บริการแล้วหากผู้โดยสารได้รับการบริการที่ดีตรงตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ ผู้โดยสารจะเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นทุกสายการบินจึงตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาความพอใจในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และความสามารถในการแข่งขันอันนำมาสู่รายได้และผลกำไรของสายการบินต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำ

การทบทวนวรรณกรรม

1. สายการบินต้นทุนต่ำ

สายการบินต้นทุนต่ำมี ลักษณะสำคัญๆ ดังนี้ 1) ราคาบัตรโดยสารเครื่องบินต่ำกว่าบัตรโดยสารชั้นประหยัดของสายการบินใหญ่ๆ ประมาณ 40-50% 2) ให้บริการแบบมีที่นั่งเฉพาะชั้นประหยัด 3) ส่วนใหญ่จะไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม หากผู้โดยสารต้องการ ก็สามารถซื้อได้จากพนักงานในราคาพิเศษ ซึ่งวิธีนี้จะช่วยลดภาระงานและจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ 4) ให้บริการเส้นทางบินไม่ไกลนัก ส่วนใหญ่มักใช้เวลาบินไม่เกิน 3-4 ชั่วโมง 5) เน้นบริการขึ้นและลงจอด ณ สนามบินระดับรอง ไม่ใช่สนามบินที่เป็นศูนย์กลางการบินหลักๆ ระหว่างประเทศ ให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายสนามบินต่ำกว่า 6) มักใช้เครื่องบินโดยสารเพียงรุ่นเดียวหรือแบบเดียว ในการให้บริการเพื่อประหยัดค่าบำรุงรักษา ส่วนใหญ่คือ Boeing 737 Commercial Jet ตลอดจนค่าใช้จ่ายฝึกอบรมนักบิน เพราะการใช้เครื่องบินน้อยรุ่นทำให้ประหยัดค่าอะไหล่และอุปกรณ์ และง่ายต่อการดูแลรักษา นอกจากนี้ ยังอาจได้รับส่วนลดในการสั่งซื้อจากบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินเมื่อสายการบินเหมาซื้อเครื่องบินแบบและรุ่นเดียวกันทั้งฝูงบิน 7) ไม่มีการบริการภาคพื้นดิน เช่น ไม่มีห้องรับรองพิเศษ ไม่มีบริการจัดส่งหรือถ่ายโอนสัมภาระเลียบเส้นทางบิน หรือจุดหมายปลายทาง แต่อาจมีบริการตามความต้องการของผู้โดยสาร เช่น ห้องรับรอง รถรับส่งจากสนามบินไปยังเมืองปลายทาง โดยผู้โดยสารต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม 8) มีการพัฒนาระบบการจองและการขายบัตรโดยสารของสายการบินเองโดยไม่ผ่านตัวกลางหรือตัวแทนจำหน่าย เพื่อลดค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าคอมมิสชั่น เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นการขายบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-ticketing) หรือทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ เพื่อประหยัด

ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์และค่ากระดาษ สายการบินมีการออกบัตรโดยสารแบบ ไม่มีการออกบัตรโดยสารเป็นกระดาษให้ แต่จะบอกรหัสบัตรโดยสารให้ผู้โดยสาร เมื่อผู้โดยสารทำการลงทะเบียนเพื่อขึ้นเครื่อง เพียงแต่บอกรหัสและแสดงบัตร ประจำตัวประชาชนให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเท่านั้น (กิตติชัย ธนทรัพย์สิน และ สุรพันธ์ ไชยชนะ, 2550)

2. ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผล มาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังของธุรกิจบริการโดยทั่วไป จะขึ้นกับปัจจัย 7 ประการ ดังนี้ 1) ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับการที่มีระดับการให้บริการตรงกับความต้องการและมีคุณภาพ ธุรกิจต้องเอาใจใส่ในรายละเอียดบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความ ต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ และคำนึงถึงคุณภาพบริการเพื่อนำเสนอบริการที่สร้างความ พึงพอใจให้กับลูกค้า 2) ราคาบริการ ขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย 3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าอากาศยานและการกระจายสถานที่บริการ ให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ 4) การส่งเสริมการตลาด การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการ บริการในทางบวกหรือทางที่ดี 5) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการหรือผู้ประกอบการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ซึ่งบุคคลเหล่านี้ต้องตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ ต้องแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ 6) กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอ บริการ และ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ 7) สภาพแวดล้อมของการบริการ ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อม ของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการ ตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีส้ม การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจน การออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ (จิตตินันท์ นันทไพญญ์, 2555)

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ตั้งแต่ขั้นตอนการจองตั๋วเครื่องบินจนกระทั่งใช้บริการเสร็จสิ้นจากลักษณะสำคัญของสายการบินต้นทุนต่ำ มีหัวข้อในการประเมินหลัก 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกำหนดเวลาและตารางการบินสายการบินที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการได้นั้นต้องมีตารางการบินให้ลูกค้าเลือกได้ตามความสะดวก มีการนำเครื่องบินออกจากต้นทางและถึงปลายทางตรงตามเวลาไม่ล่าช้า เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ต้องรีบแจ้งให้ผู้โดยสารทราบ 2) ด้านการซื้อบัตรโดยสารและการชำระเงิน เกี่ยวกับช่องทางในการซื้อบัตรและชำระเงินซึ่งผู้ให้บริการต้องการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ 3) ด้านพนักงานผู้ให้บริการซึ่งผู้ให้บริการต้องการได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานผู้ให้บริการทั้งภาคพื้นและบนเครื่องบิน 4) ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน เป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้หรือมองเห็นได้เมื่อใช้บริการกับสายการบิน 5) ด้านการขนส่งสัมภาระที่ใช้ในการเดินทาง เป็นการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับกระเป๋าและสัมภาระของผู้เดินทาง และ 6) ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร การให้บริการของสายการบินต้องมีความปลอดภัยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการ (ธนกฤต แสันทะวงศ์, 2553)

3. พฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยสิ่งที่ต้องวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการถามว่าพลวัตและบริบทนั้น ใครคือผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องการอะไรจากการซื้อ ซื้อทำไม ใครเกี่ยวข้องกับการซื้อ ซื้ออย่างไร ซื้อเมื่อใด และซื้อที่ไหน เมื่อได้ข้อมูลเหล่านี้จะทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2558) สำหรับคำถามที่จะทำให้เกิดทราบพฤติกรรมของการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำนั้น ได้แก่สายการบินต้นทุนต่ำที่เคยใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เหตุผลที่ทำให้เลือกใช้แหล่งซื้อตัว รูปแบบการให้บริการ ประเภทสายการบิน ช่วงเวลาและวันที่ให้บริการเดินทาง ผู้ร่วมเดินทาง ผู้มีส่วนในการตัดสินใจ และจำนวนครั้งต่อปีที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ(ธนกฤต แสันทะวงศ์, 2553)

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจโดยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ

1) ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี จากข้อมูล ปี 2558 มีผู้โดยสารใช้บริการ 2,314,547 คน (ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี, 2559) คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

โดย n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{2,212,029}{1 + (2,212,029) (0.05)^2} = 399.93$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 400 คน

2) ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำทั้ง 4 สายการบิน คือ สายการบินเอ สายการบินบี สายการบินซี และสายการบินดี ซึ่งเป็นชื่อสมมติ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ซึ่งเป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 4 ชุด ต่อ 1 คน จำนวน 60 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่ถูกพัฒนาขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สายการบินต้นทุนต่ำที่เคยใช้บริการ สาเหตุทำให้เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ แหล่งซื้อตั๋วสายการบินต้นทุนต่ำ รูปแบบการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ประเภทสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการ วันที่ใช้บริการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวนผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งต่อปีที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ ด้านกำหนดเวลาและตารางการบิน ด้านการซื้อบัตรโดยสารและการชำระเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน ด้านการขนส่งสัมภาระที่ใช้ในการเดินทาง และด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอนะเกี่ยวกับการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการแจกแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานขอนแก่น จำนวน 30 ราย และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.85 และแต่ละข้ออยู่ในช่วงระหว่าง 0.7-0.9 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง ซึ่งแปลผลได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือที่สามารถนำไปวิจัยได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งเป็นการอนุมานค่าเฉลี่ย โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศจำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์สถิติค่า t - test และการอนุมานค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 3 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสายการบินต้นทุนต่ำ ใช้การวิเคราะห์สถิติค่า F - Test (One Way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Lind, Marchal & Wathen, 2012)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 มีอายุในช่วง 21 - 30 ปี ร้อยละ 43.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 56.75 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 33.75 และรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 34.75

พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า เคยใช้บริการสายการบินเอมากที่สุด ร้อยละ 81.00 รองลงมา คือ สายการบินบี ร้อยละ 79.25 สายการบินดี ร้อยละ 52.50 สายการบินซี ร้อยละ 48.25 เหตุผลการใช้บริการเนื่องจากราคาตั๋วของสายการบินต้นทุนต่ำมีราคาถูก ร้อยละ 39.75 และเส้นทางการบินที่ให้บริการ ร้อยละ 30.75 โดยผู้โดยสารซื้อตั๋วทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 71.00 เป็นการซื้อตั๋วแบบทั่วไป - กลับ ร้อยละ 84.50 โดยใช้บริการชั้นธรรมดา มากถึงร้อยละ 90.75 ซึ่งวันที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำไม่แน่นอน ร้อยละ 53.25 มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางท่องเที่ยว ร้อยละ 36.50 และติดต่อธุรกิจ-ทำงาน ร้อยละ 33.00 โดยมีผู้ร่วมเดินทาง 2-3 คน ร้อยละ 48.25 เคยใช้บริการปีละ 1-5 ครั้ง ร้อยละ 52.25

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการซื้อบัตรโดยสารและการชำระเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านกำหนดเวลาและตารางการบิน ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน และด้านการขนส่งสัมภาระที่ใช้ในการเดินทาง ดังตารางที่ 1

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นการนำเสนอในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิง และเพศชายมีความพึงพอใจระดับมากโดยมีค่า $\bar{X} = 3.99$ และ $\bar{X} = 4.0$) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป อายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจระดับมากโดยมีค่า $\bar{X} = 4.07$, $\bar{X} = 4.06$ และ $\bar{X} = 3.94$ ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับมาก

มีค่า $\bar{X} = 4.04$, $\bar{X} = 4.03$ และ $\bar{X} = 3.88$ ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่า $\bar{X} = 4.04$, $\bar{X} = 4.02$, $\bar{X} = 4.00$ และ $\bar{X} = 3.99$ ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป 25,001 - 30,000 บาท ไม่เกิน 15,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่า $\bar{X} = 4.06$, $\bar{X} = 4.05$, $\bar{X} = 4.04$, $\bar{X} = 3.99$ และ $\bar{X} = 3.90$ ตามลำดับ เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามสายการบิน พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสายการบินเอ ($\bar{X} = 4.16$) สายการบินบี ($\bar{X} = 4.00$) สายการบินซี ($\bar{X} = 4.12$) และสายการบินดี ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินเอระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) ดังตารางที่ 3 แล้วทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ด้วยวิธี LSD พบว่า มีจำนวนคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 4 คู่ คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินเอ สายการบินบี และสายการบินซี มากกว่าสายการบินดี และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินเอ มากกว่าสายการบินบี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4

เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละสายการบิน ในแต่ละด้านเป็นรายข้อ ผลการศึกษา พบว่า ด้านกำหนดเวลาและตารางการบิน แตกต่างกัน จำนวน 5 หัวข้อ คือ 1) จำนวนเที่ยวบินในแต่ละวันมีตารางการบิน ให้เลือกอย่างเพียงพอ 2) เครื่องบินออกเดินทางตรงตามตารางการบิน 3) เครื่องบิน ถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดในตารางการบิน 4) มีการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น เครื่องบินล่าช้า สภาพอากาศ มีทัศนวิสัยไม่ดี เป็นต้น และ 5) การแจ้งรายละเอียดข้อมูลตารางการบินมีความชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย

ด้านการซื้อบัตรโดยสารและการชำระเงิน แตกต่างกัน จำนวน 6 หัวข้อ คือ

- 1) ช่องทางการซื้อบัตรโดยสารมีหลายช่องทาง
- 2) ช่องทางการชำระเงินมีให้เลือกหลายช่องทาง
- 3) ช่องทางการสำรองบัตรโดยสารก่อนเดินทาง
- 4) การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์
- 5) การแจ้งข้อมูลเที่ยวบินในแต่ละเส้นทางอย่างละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย และ
- 6) การแจ้งข้อมูลอัตราค่าโดยสารอย่างละเอียด ถูกต้อง และเข้าใจง่าย

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกัน จำนวน 5 หัวข้อ คือ

- 1) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใฝ่หน้ายิ้มแย้ม บริการด้วยความเต็มใจ
- 2) การพูดจาสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติผู้โดยสาร
- 3) มีความคล่องแคล่วว่องไว และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 4) การดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
- 5) การแต่งกายของพนักงาน สุภาพเรียบร้อย

ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน แตกต่างกัน จำนวน 5 หัวข้อ คือ

- 1) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องโดยสารบนเครื่องบิน
- 2) ที่นั่งผู้โดยสารมีความกว้างขวาง สะดวกสบาย
- 3) ช่องเก็บสัมภาระบนเครื่องบินมีขนาดเพียงพอ
- 4) เครื่องปรับอากาศภายในห้องโดยสารมีความเย็นในระดับที่เหมาะสม และ
- 5) ความสะอาดของห้องน้ำบนเครื่องบิน

ด้านการขนส่งสัมภาระที่ใช้ในการเดินทาง แตกต่างกัน จำนวน 5 หัวข้อ คือ

- 1) ป้ายบอกจุดรับสัมภาระมีความชัดเจน ง่าย
- 2) ผู้โดยสารได้รับสัมภาระในเวลาที่รวดเร็วเมื่อถึงปลายทาง
- 3) สัมภาระของผู้โดยสารได้รับการดูแลอย่างดี ไม่ชำรุดสูญหาย
- 4) ป้ายติดกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารแสดงข้อมูลละเอียดชัดเจน และ
- 5) การจำกัดน้ำหนักของสัมภาระที่ผู้โดยสารใช้ในการเดินทาง

ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร แตกต่างกัน จำนวน 6 หัวข้อ คือ

- 1) ความน่าเชื่อถือและความสามารถของนักบิน
- 2) ความมั่นคงแข็งแรงของเครื่องบินโดยสาร
- 3) การสาธิตระบบความปลอดภัยบนเครื่องบินโดยสาร
- 4) การประกาศและให้คำแนะนำห้ามใช้เครื่องมือสื่อสารระหว่างการโดยสารบนเครื่องบิน เช่น โทรศัพท์มือถือ วิทยุสื่อสาร
- 5) ขั้นตอนการตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการขึ้นเครื่องบินโดยสาร และ
- 6) มีบริการรถเข็นสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ (ตารางที่ 5)

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสายการบินเอ สูงกว่าสายการบินอื่นๆ ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกำหนดเวลา และตารางการบิน ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน และด้านการขนส่งสัมภาระที่ใช้ในการเดินทาง ของสายการบินบี และสายการบินดี น้อยกว่าสายการบินเอ และสายการบินซี ส่วนด้านการซื้อบัตรโดยสารและการชำระเงิน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการสายการบินดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าสายการบินอื่นๆ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นฤทธิ วงษ์มนทนา (2554) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณภัทร กันแก้ว (2555) ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษา คือ ระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสายการบินต่ำ เนื่องจากราคาสายการบินถูก และเส้นทางการบินที่ให้บริการ โดยผู้โดยสารซื้อตั๋วทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิระยุทธ คุ่มศักดิ์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะราคาถูก หาข้อมูลและจองตั๋วจากอินเทอร์เน็ต

ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ นฤฤทธิ์ วงษ์มนทนา (2554) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณภัทร กันแก้ว (2555) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในระดับที่มาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ พิระยุทธ คุ่มศักดิ์ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพ และรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นฤฤทธิ์ วงษ์มนทนา (2554) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ พิระยุทธ คุ่มศักดิ์ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน แต่ผู้โดยสารที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาตารางที่ 5 ได้นำหัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในสายการบินที่มาจากเฉลี่ยต่ำสุดของหัวข้อมาเสนอแนะและเป็นข้อเสนอแนะที่สายการบินบี และดี สามารถนำมาพัฒนาการให้บริการได้ ดังนี้

1.1 สายการบินบี ควรเพิ่มจำนวนเที่ยวบินในแต่ละวันเพื่อให้มีเที่ยวบินให้ลูกค้าเลือกในการเดินทางอย่างเพียงพอ

1.2 สายการบินบี ควรออกเดินทางตรงตามตารางการบิน

1.3 สายการบินบี ควรการบริการลูกค้าเกี่ยวกับการรับสัมภาระในเวลาที่รวดเร็วเมื่อถึงปลายทาง

1.4 สายการบินนี้ ควรเพิ่มมาตรการในการดูแลสัมภาระของผู้โดยสารเป็นอย่างดี ไม่ให้เกิดการชำรุด สูญหาย

1.5 สายการบินนี้ และสายการบินดี ควรมีป้ายติดกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารแสดงข้อมูลละเอียดชัดเจน

1.6 สายการบินดี ควรมีการแจ้งข้อมูลเที่ยวบินในแต่ละเส้นทางอย่างละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย รวมทั้งมีการให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์

1.7 สายการบินดี ควรมีการดูแลรักษาความสะดวกสบายของห้องนํ้าบนเครื่องบินเพิ่มขึ้น

1.8 สายการบินดี ต้องเพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร ควรมีการสาธิตระบบความปลอดภัยบนเครื่องบินโดยสารที่ละเอียดมากขึ้น การประกาศและให้คำแนะนำห้ามใช้เครื่องมือสื่อสารระหว่างการโดยสารบนเครื่องบิน เช่น โทรศัพท์มือถือ วิทยุสื่อสาร การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการขึ้นเครื่องบินโดยสาร

1.9 สายการบินดี ควรมีบริการรถเข็นสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ

2. ควรทำการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสายการบินนี้ สายการบินซี และสายการบินดี โดยใช้การเทียบเคียง (Benchmarking) กับสายการบินเอ

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). **สถิตินักท่องเที่ยว**. ค้นเมื่อ

21 กรกฎาคม 2559, จาก <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276>

กรมการบินพลเรือน. (2559). **ข้อมูลการขนส่งทางอากาศตามกำหนดการบิน**.

ค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2559, จาก <https://www.aviation.go.th/th/content/195.html>

- กรรณภัทร กันแก้ว. (2555). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบิน ที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย.** (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กิตติชัย ธนทรัพย์สิน และสุรพันธ์ ไชยชนะ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางของสายการบินต้นทุนต่ำ และสายการบินไทย. **วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**, 17(3), 21-29.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี. (2559). **ข้อมูลท่าอากาศยาน.** ค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2559, จาก <https://minisite.aviation.go.th/home.php?site=udornthani>
- ทินกร ทองเฒ่า. (2559). **สนามบินอุดรยกระดับเชื่อม 3 เหลี่ยมมรดกโลก.** ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.thansettakij.com/content/68945>
- ธนกฤต แสงทะวงศ์. (2553). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการสายการบินต้นทุนต่ำกรณีสายการบินนกแอร์.** การค้นคว้าอิสระปริญญาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซาท์อีสต์ยางกอก.
- นฤทธิ วงษ์มันทา. (2554). **ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2559). **ข้อมูลการบิน.** ค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2559, จาก <http://donmueangairportthai.com/th/landings/flightinfo>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่.** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- พีระยุทธ คุ่มศักดิ์. (2555). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ**. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2558). **หลักการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Lind, D.A., Marchal, W.G., & Wathen, S.A. (2012). **Statistical Techniques in Business and Economics**. 15th ed. New York: McGraw Hill.
- Yamane, T. (1973). **Statistics, an Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row.

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

การให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกำหนดเวลาและตารางการบิน	4.08	0.71	มาก
1. จำนวนเที่ยวบินในแต่ละวันมีตารางการบินให้เลือกอย่างเพียงพอ	3.95	0.74	มาก
2. เครื่องบินออกเดินทางตรงตามตารางการบิน	4.01	0.81	มาก
3. เครื่องบินถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดในตารางการบิน	4.07	0.67	มาก
4. มีการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น เครื่องบินล่าช้า สภาพอากาศมีทัศนวิสัยไม่ดี เป็นต้น	4.17	0.72	มาก
5. การแจ้งรายละเอียดข้อมูลตารางการบินมีความชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย	4.19	0.61	มาก
ด้านการซื้อบัตรโดยสารและการชำระเงิน	4.24	0.66	มากที่สุด
6. ช่องทางการซื้อบัตรโดยสารมีหลายช่องทาง	4.25	0.60	มากที่สุด
7. ช่องทางการชำระเงินมีให้เลือกหลายช่องทาง	4.27	0.61	มากที่สุด
8. ช่องทางการสำรองบัตรโดยสารก่อนเดินทาง	4.11	0.69	มาก
9. การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์	4.27	0.67	มากที่สุด
10. การแจ้งข้อมูลเที่ยวบินในแต่ละเส้นทางอย่างละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.29	0.65	มากที่สุด
11. การแจ้งข้อมูลอัตราค่าโดยสารอย่างละเอียด ถูกต้อง และเข้าใจง่าย	4.23	0.74	มากที่สุด
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.31	0.62	มากที่สุด
12. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้ความช่วยเหลือ บริการด้วยความเต็มใจ	4.37	0.61	มากที่สุด
13. การพูดจาสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติผู้โดยสาร	4.42	0.59	มากที่สุด
14. มีความคล่องแคล่วว่องไว และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.24	0.66	มากที่สุด
15. การดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	4.26	0.63	มากที่สุด
16. การแต่งกายของพนักงาน สุภาพเรียบร้อย	4.45	0.60	มากที่สุด
17. สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถาม อย่างถูกต้องชัดเจน	4.24	0.62	มากที่สุด
18. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีทันเวลาที่	4.19	0.64	มาก
ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน	4.11	0.68	มาก
19. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องโดยสารบนเครื่องบิน	4.40	0.62	มากที่สุด
20. ที่นั่งผู้โดยสารมีความกว้างขวาง สะดวกสบาย	3.73	0.71	มาก
21. ช่องเก็บสัมภาระบนเครื่องบินมีขนาดเพียงพอ	3.99	0.62	มาก
22. เครื่องปรับอากาศภายในห้องโดยสารมีความเย็นในระดับที่เหมาะสม	4.33	0.71	มากที่สุด
23. ความสะอาดของห้องน้ำบนเครื่องบิน	4.15	0.73	มาก
24. อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภายในเครื่องบินมีการตกแต่งอย่างสวยงาม มีความทันสมัยอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.08	0.71	มาก

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบิน
ต้นทุนต่ำ (ต่อ)

การให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการขนส่งสัมภาระที่ใช้ในการเดินทาง	3.95	0.73	มาก
25. ป้ายบอกจุดรับสัมภาระมีความชัดเจน ง่าย	4.30	0.70	มากที่สุด
26. ผู้โดยสารได้รับสัมภาระในเวลาที่รวดเร็วเมื่อถึงปลายทาง	3.77	0.69	มาก
27. สัมภาระของผู้โดยสารได้รับการดูแลอย่างดี ไม่ชำรุด สูญหาย	3.80	0.71	มาก
28. ป้ายติดกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารแสดงข้อมูลละเอียดชัดเจน	3.82	0.70	มาก
29. การจำกัดน้ำหนักของสัมภาระที่ผู้โดยสารใช้ในการเดินทาง	4.07	0.85	มาก
ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร	4.27	0.64	มากที่สุด
30. ความน่าเชื่อถือและความสามารถของนักบิน	4.26	0.53	มากที่สุด
31. ความมั่นคงแข็งแรงของเครื่องบินโดยสาร	4.31	0.53	มากที่สุด
32. การสาธิตระบบความปลอดภัยบนเครื่องบินโดยสาร	4.33	0.64	มากที่สุด
33. การประกาศและให้คำแนะนำห้ามใช้เครื่องมือสื่อสาร ระหว่างการโดยสารบนเครื่องบิน เช่น โทรศัพท์มือถือ วิทยุสื่อสาร	4.35	0.67	มากที่สุด
34. ขั้นตอนการตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการขึ้นเครื่องบินโดยสาร	4.18	0.76	มาก
35. มีบริการรถเข็นสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.19	0.71	มาก

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ	ค่าสถิติทดสอบ	p-value
เพศ				
ชาย	3.99	มาก	t-test=-.809	.419
หญิง	4.03	มาก		
อายุ				
21 - 30 ปี	4.06	มาก	F-test=2.803	.063
31 - 40 ปี	3.94	มาก		
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	4.07	มาก		
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.88	มาก	F-test=2.003	.137
ปริญญาตรี	4.03	มาก		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.04	มาก		
อาชีพ				
ธุรกิจส่วนตัว	4.04	มาก	F-test=.166	.919
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.02	มาก		
พนักงานบริษัทเอกชน	4.00	มาก		
ข้าราชการ	3.99	มาก		
รายได้ต่อเดือน				
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.99	มาก	F-test=1.404	.233
15,001 - 20,000 บาท	4.06	มาก		
20,001 - 25,000 บาท	3.90	มาก		
25,001 - 30,000 บาท	4.04	มาก		
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	4.05	มาก		

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการสายการบิน
ต้นทุนต่ำ จำแนกตามสายการบิน

สายการบินต้นทุนต่ำ	$\bar{X}$	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าสถิติ F-test	p-value
สายการบินเอ	4.16	มาก	10.558	.000*
สายการบินบี	4.00	มาก		
สายการบินซี	4.12	มาก		
สายการบินดี	3.79	มาก		

หมายเหตุ: * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจในภาพ
รวมของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำแนกตามสายการบิน

สายการบิน	กลุ่มที่	ค่าเฉลี่ย	p-value			
			กลุ่มที่			
			1	2	3	4
สายการบินเอ	1	4.16	-	.033*	.603	.000*
สายการบินบี	2	4.00		-	.105	.003*
สายการบินซี	3	4.12			-	.000*
สายการบินดี	4	3.79				-

หมายเหตุ: * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				F - Test	p - value
	สายการบิน เอ	สายการบิน บี	สายการบิน ซี	สายการบิน ดี		
ด้านกำหนดเวลาและตารางการบิน						
จำนวนเที่ยวบินในแต่ละวันมีตารางการ บินให้เลือกอย่างเพียงพอ	4.20	3.60	4.10	3.80	12.937	.000*
เครื่องบินออกเดินทางตรงตามตารางการบิน	4.23	3.62	4.18	3.87	13.604	.000*
เครื่องบินถึงจุดหมายปลายทางตรงตาม เวลาที่กำหนดในตารางการบิน	4.17	3.80	4.15	3.77	8.517	.000*
มีการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบล่วงหน้า ใน กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น เครื่องบินล่าช้า สภาพอากาศมีทัศนวิสัยไม่ดี เป็นต้น	4.22	3.90	4.10	3.78	6.312	.000*
การแจ้งรายละเอียดข้อมูลตารางการบิน มีความชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย	4.17	3.95	4.18	3.78	6.409	.000*
ด้านการซื้อบัตรโดยสารและการชำระเงิน						
ช่องทางการซื้อบัตรโดยสาร มีหลายช่องทาง	4.33	4.07	4.25	3.92	7.616	.000*
ช่องทางการชำระเงินมีให้เลือก หลายช่องทาง	4.25	4.02	4.23	3.82	8.027	.000*
ช่องทางการสำรองบัตรโดยสาร ก่อนเดินทาง	4.23	3.90	4.10	3.78	7.368	.000*
การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์	4.17	4.15	4.23	3.83	5.443	.001*
การแจ้งข้อมูลเที่ยวบินในแต่ละเส้นทาง อย่างละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.30	4.17	4.23	3.80	8.288	.000*
การแจ้งข้อมูลอัตราค่าโดยสาร อย่างละเอียด ถูกต้อง และเข้าใจง่าย	4.23	4.07	4.17	3.77	6.434	.000*
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ						
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใ้ใบหน้ายิ้ม แย้ม บริการด้วยความเต็มใจ	4.25	4.27	4.27	3.85	6.781	.000*
การพูดจาสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติ ผู้โดยสาร	4.25	4.33	4.15	3.82	7.803	.000*
มีความคล่องแคล่วว่องไว และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.12	4.05	4.23	3.90	3.073	.028*
การดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน	4.13	4.15	4.07	3.78	4.549	.004*

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ จำแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำ (ต่อ)

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				F - Test	p - value
	สายการบิน เอ	สายการบิน บี	สายการบิน ซี	สายการบิน ดี		
การแต่งกายของพนักงาน สุภาพเรียบร้อย	4.22	4.42	4.17	3.73	11.860	.000*
สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถาม อย่างถูกต้องชัดเจน	4.10	4.12	4.15	3.87	2.575	.055
สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็น อย่างทันท่วงที	4.05	4.08	4.05	3.85	1.968	.119
ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน						
ความสะดวกสบายเป็นระเบียบเรียบร้อย ของห้องโดยสารบนเครื่องบิน	4.37	4.33	4.15	3.78	10.657	.000*
ที่นั่งผู้โดยสารมีความกว้างขวาง สะดวกสบาย	3.72	3.60	4.07	3.68	6.577	.000*
ช่องเก็บสัมภาระบนเครื่องบินมีขนาดเพียงพอ	3.90	3.75	4.13	3.87	6.246	.000*
เครื่องบินปรับอากาศภายในห้องโดยสารมีความ เย็นในระดับที่เหมาะสม	4.33	4.03	4.12	3.87	4.662	.003*
ความสะดวกของห้องน้ำบนเครื่องบิน	3.98	3.97	4.15	3.72	4.156	.007*
อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภายในเครื่องบินมีการ ตกแต่งอย่างสวยงาม มีความทันสมัยอยู่ใน สภาพดี พร้อมใช้งาน	4.07	3.90	4.07	3.85	2.072	.105
ด้านการขนส่งสัมภาระที่ใช้ในการเดินทาง						
ป้ายออกจุดรับสัมภาระมีความชัดเจน ง่าย	4.33	4.08	4.15	3.78	6.288	.000*
ผู้โดยสารได้รับสัมภาระในเวลาที่เหมาะสม เมื่อถึงปลายทาง	3.90	3.50	3.92	3.73	6.264	.000*
สัมภาระของผู้โดยสารได้รับการดูแลอย่างดี ไม่ชำรุด สูญหาย	3.82	3.53	4.00	3.70	5.906	.001*
ป้ายติดกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร แสดงข้อมูลละเอียดชัดเจน	3.92	3.63	3.93	3.63	4.014	.008*
การจำกัดน้ำหนักของสัมภาระที่ผู้โดยสาร ใช้ในการเดินทาง	3.98	4.12	4.02	3.63	4.825	.003*
ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร						
ความน่าเชื่อถือและความสามารถของนักบิน	4.25	4.03	4.18	3.88	6.718	.000*
ความมั่นคงแข็งแรงของเครื่องบินโดยสาร	4.23	4.22	4.08	3.80	8.741	.000*
การสาธิตระบบความปลอดภัยบนเครื่อง บินโดยสาร	4.22	4.20	4.15	3.77	7.125	.000*
การประกาศและให้คำแนะนำห้ามใช้เครื่อง มือสื่อสารระหว่างการโดยสารบนเครื่องบิน เช่น โทรศัพท์มือถือ วิทยุสื่อสาร	4.32	4.23	4.00	3.70	10.999	.000*
ขั้นตอนการตรวจสอบความปลอดภัยก่อน ขึ้นเครื่องบินโดยสาร	4.30	4.08	3.97	3.73	7.995	.000*
มีบริการรถเข็นสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.20	4.15	4.03	3.68	7.670	.000*

หมายเหตุ: * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05