

บทที่ 5

ผลการศึกษา

การศึกษานี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารสายการบินไทย สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ต่อหนึ่งสายการบิน รวมเป็น 400 ชุด

5.1 ข้อมูลพื้นฐาน

เพศ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เป็นเพศชาย 58 ราย และเป็นเพศหญิง 42 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เป็นชาย กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เป็นชาย 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.67 เป็นหญิง 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.33 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			รวม
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	
ชาย	58	50	53	52	155 (51.67%)
หญิง	42	50	47	48	145 (48.33%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

อายุ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทย โดยส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เป็นผู้ที่มิช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี 31 ราย และกลุ่มผู้โดยสารมีอายุเฉลี่ย 38.41 ปี กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เป็นผู้มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.67 และกลุ่มผู้โดยสารมีอายุเฉลี่ย 34.97 ปี ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์เอ	รวม
ต่ำกว่า 20 ปี	2	4	5	6	15 (5%)
21 - 30 ปี	26	41	28	28	97 (32.33%)
31 - 40 ปี	31	39	35	36	110 (36.67%)
41 - 50 ปี	27	11	25	21	57 (18%)
51 - 60 ปี	10	3	4	7	14 (4.67%)
61 ปีขึ้นไป	4	2	3	2	7 (2.33%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)
เฉลี่ย	38.41	33.38	35.84	35.7	34.97

ที่มา: จากการสำรวจ

รายได้ จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทย ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ อยู่ในช่วง 10,000 – 49,999 บาท กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เป็นผู้ที่มียาได้ อยู่ระหว่าง 10,000 – 49,999 บาท 57 ราย และกลุ่มผู้โดยสารมีรายได้เฉลี่ย 40,898 บาท กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 49,999 บาท กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เป็นผู้ที่มียาได้ อยู่ระหว่าง 10,000 – 49,999 บาท 188 ราย คิดเป็น ร้อยละ 62.67 และกลุ่มผู้โดยสารมีรายได้เฉลี่ย 36,627.36 บาท ดังตารางที่ 5.3

รายได้รวมทั้งครอบครัว จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทย ส่วนใหญ่มีระดับรายได้รวมทั้งครอบครัวอยู่ในช่วง 50,000 – 99,999 บาท กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ราย เป็นผู้ที่มียาได้รวมทั้งครอบครัวอยู่ระหว่าง 50,000 – 99,999 บาท 39 ราย และกลุ่มผู้โดยสารมีรายได้รวมทั้งครอบครัวเฉลี่ย 90,690 บาท กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดย ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้รวมทั้งครอบครัวอยู่ในช่วง 50,000 – 99,999 บาท กล่าวคือ จากกลุ่ม ตัวอย่าง 300 ราย เป็นผู้ที่มียาได้รวมทั้งครอบครัวอยู่ระหว่าง 50,000 – 99,999 บาท 114 ราย คิด เป็นร้อยละ 38 และกลุ่มผู้โดยสารมีรายได้รวมทั้งครอบครัวเฉลี่ย 95,442.67 บาท ดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้

ช่วงระดับรายได้ หน่วย : บาท	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
ต่ำกว่า 9,999	8	8	12	17	37 (12.33%)
10,000 – 49,999	57	69	65	54	188 (62.67%)
50,000 – 99,999	26	19	14	21	54 (18%)
100,000 – 149,999	9	3	8	5	16 (5.33%)
มากกว่า 150,000	0	1	1	3	5 (1.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)
เฉลี่ย	40,898	32,537	34,969	42,376.1	36,627.36

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้รวมทั้งครอบครัว

ช่วงระดับรายได้ รวมทั้งครอบครัว หน่วย : บาท	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
ต่ำกว่า 9,999	0	0	1	0	1 (0.33%)
10,000 – 49,999	24	23	33	33	89 (29.67%)
50,000 – 99,999	39	45	37	32	114 (38%)
100,000 – 149,999	21	19	16	17	52 (17.33%)
มากกว่า 150,000	16	13	13	18	44 (14.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)
เฉลี่ย	90,690	100,490	88,581	97,257	95,442.67

ที่มา: จากการสำรวจ

ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ เป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี 50 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เป็นผู้มี

การศึกษาในระดับปริญญาตรี กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.67 ดังตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	7	6	8	10	24 (8%)
อนุปริญญาหรือปวส.	8	7	5	7	19 (6.33%)
ปริญญาตรี	50	67	70	57	194 (64.67%)
ปริญญาเอกหรือปริญญาโท	31	13	14	21	48 (16%)
อื่นๆ	5	7	3	5	15 (5%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

อาชีพ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เป็นผู้ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เป็นผู้ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน 45 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เป็นผู้ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เป็นผู้ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 38 ดังตารางที่ 5.6

ตำแหน่งอาชีพ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีอาชีพในตำแหน่งผู้บริหาร, ผู้จัดการ กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เป็นผู้มีอาชีพในตำแหน่งผู้บริหาร, ผู้จัดการ 40 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีอาชีพในตำแหน่งผู้บริหาร, ผู้จัดการ กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เป็นผู้มีอาชีพในตำแหน่งผู้บริหาร, ผู้จัดการ 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.67 ดังตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.6 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			รวม
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	
นักธุรกิจ					
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	24	28	27	33	88 (29.33%)
ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	27	17	18	14	49 (16.33%)
พนักงานบริษัทเอกชน	45	41	39	34	114 (38%)
นักศึกษา	3	7	9	10	26 (8.67%)
อื่นๆ	6	7	7	9	23 (7.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.7 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งอาชีพ

ตำแหน่งอาชีพ	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			รวม
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	
ระดับผู้บริหาร, ผู้จัดการ	40	27	30	35	92 (30.67%)
ระดับรองผู้บริหาร, รองผู้จัดการ, หัวหน้าฝ่าย	21	20	18	20	58 (19.33%)
ระดับพนักงาน, ข้าราชการทั่วไป	25	32	29	27	88 (29.33%)
ลูกจ้าง	4	3	4	5	12 (4%)
อื่นๆ	19	18	19	13	50 (16.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

5.2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการติดต่อธุรกิจ, ปฏิบัติงาน, ปฏิบัติราชการ กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เป็นผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการติดต่อธุรกิจ, ปฏิบัติงาน, ปฏิบัติราชการ 50 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการติดต่อธุรกิจ, ปฏิบัติงาน, ปฏิบัติราชการ กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เป็นผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการติดต่อธุรกิจ, ปฏิบัติงาน, ปฏิบัติราชการ 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.33 ดังตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.8 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท่า	รวม
เพื่อการท่องเที่ยว, การพักผ่อน	29	34	24	18	76 (25.33%)
เพื่อติดต่อธุรกิจ, ปฏิบัติงาน, ปฏิบัติราชการ	50	38	40	52	130 (43.33%)
เพื่อเยี่ยมญาติ, เพื่อน	15	18	22	16	56 (18.67%)
เพื่อการศึกษา	0	2	8	5	15 (5%)
เพื่อกลับภูมิลำเนา	6	8	6	7	21 (7%)
เพื่อวัตถุประสงค์อื่น	0	0	0	2	2 (0.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

เหตุผลในการเลือกเดินทางทางอากาศ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เลือกเดินทางทางอากาศเนื่องจากมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เลือกเดินทางทางอากาศเนื่องจากมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว 81 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เลือกเดินทางทางอากาศเนื่องจากมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เลือกเดินทางทางอากาศเนื่องจากมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.67 ดังตารางที่ 5.9

ผู้ร่วมเดินทาง จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เดินทางเพียงคนเดียว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เดินทางเพียงคนเดียวจำนวน 44 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เดินทางเพียงคนเดียว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เดินทางเพียงคนเดียว 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.33 ดังตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.9 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลในการเลือกเดินทางทางอากาศ

เหตุผลในการเลือกเดินทางทางอากาศ	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
มีความจำเป็นเร่งด่วน	16	16	16	19	51 (17%)
สะดวกสบายรวดเร็ว	81	79	78	79	236 (78.67%)
มีความปลอดภัย	1	1	4	1	6 (2%)
เหตุผลอื่น	2	4	2	1	7 (2.33%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.10 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง

ผู้ร่วมเดินทาง	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
เพื่อน, เพื่อนร่วมงาน	30	32	22	13	67 (22.33%)
ครอบครัว,ญาติ	26	25	28	26	79 (26.33%)
เดินทางเพียงคนเดียว	44	43	50	61	154 (51.33%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ความถี่ในการใช้บริการการเดินทางทางอากาศ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทย และสายการบินต้นทุนต่ำ มีความถี่ในการเดินทางทางอากาศโดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในช่วง 7 – 10 ครั้งต่อปี ดังตารางที่ 5.11

การกลับมาใช้บริการสายการบินเดิม จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง 92 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.33 ดังตารางที่ 5.12

ตารางที่ 5.11 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้การเดินทางทางอากาศโดยเฉลี่ย

จำนวนครั้งในการเดินทางต่อปี	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวมเฉลี่ย
ค่าเฉลี่ย (ครั้ง/ปี)	9.7	8.25	7.85	10.645	8.915

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.12 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามการกลับมาใช้บริการสายการบินเดิม

การกลับมาใช้บริการ	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
กลับมาใช้บริการ	92	61	67	74	202 (67.33%)
ไม่กลับมาใช้บริการ	0	0	1	1	2 (0.67%)
ไม่แน่ใจ	8	39	32	25	96 (32%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

การจองตั๋ว จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทย โดยส่วนใหญ่ ใช้การจองตั๋วโดยสารผ่านสถานที่จำหน่ายตั๋วโดยสารของสายการบินโดยตรง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ใช้การจองตั๋วโดยสารผ่านสถานที่จำหน่ายตั๋วโดยสารของสายการบิน 59 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ ใช้การจองตั๋วผ่านสถานที่จำหน่ายตั๋วโดยสารของสายการบินโดยตรง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ใช้การจองตั๋วผ่านสถานที่จำหน่ายตั๋วโดยสารของสายการบิน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.67 ดังตารางที่ 5.13

การหาข้อมูลก่อนการเดินทาง จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทย โดยส่วนใหญ่ หาข้อมูลก่อนการเดินทาง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย หาข้อมูลก่อนการเดินทาง 62 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ หาข้อมูลก่อนการเดินทาง

กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย หาข้อมูลก่อนการเดินทาง 247 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.33 ดังตารางที่ 5.14

ตารางที่ 5.13 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการจองตั๋ว

ลักษณะการจองตั๋ว	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทยแอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
ใช้อินเตอร์เน็ต	15	52	40	9	101 (33.67%)
ใช้สถานที่จำหน่ายตั๋ว	59	26	33	63	122 (40.67%)
ใช้ call center	19	19	26	26	71 (23.67%)
ใช้บริการเอเจนซี่	7	3	1	2	6 (2%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.14 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามการหาข้อมูลก่อนการเดินทาง

การหาข้อมูล	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทยแอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
หาข้อมูลก่อนเดินทาง	62	80	87	80	247 (82.33%)
ไม่หาข้อมูลก่อนเดินทาง	38	20	13	20	53 (17.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

วิธีการหาข้อมูล จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยที่หาข้อมูลก่อนการเดินทางโดยส่วนใหญ่ หาข้อมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ต กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างที่หาข้อมูลก่อนการเดินทางของสายการบินไทยจำนวน 62 ราย หาข้อมูลก่อนการเดินทางผ่านระบบอินเตอร์เน็ตจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.87 กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่หาข้อมูลก่อนการเดินทางโดยส่วนใหญ่ หาข้อมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ต กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างที่หาข้อมูลก่อนการเดินทางของสายการบินต้นทุนต่ำจำนวน 247 ราย หาข้อมูลก่อนการเดินทางผ่านระบบอินเตอร์เน็ต 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.01 ดังตารางที่ 5.15

ตารางที่ 5.15 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามวิธีการหาข้อมูลก่อนการเดินทาง

วิธีการหาข้อมูล	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	21 (33.87%)	50	46	30	126 (51.01%)
ใช้สถานที่จำหน่ายตั๋ว	12 (4%)	7	10	18	35 (14.17%)
ใช้ call center	16 (25.8%)	13	23	21	57 (23.07%)
ใช้บริการเอเจนซี่	11 (17.74%)	0	4	5	9 (3.64%)
เพื่อน	2 (3.22%)	10	4	6	20 (8.09%)
รวม	62 (100%)	80	87	80	247 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ความคาดหวังของผู้โดยสารด้านอาหาร จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ มีความคาดหวังในด้านอาหารระดับปานกลาง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย มีความคาดหวังในด้านอาหารระดับปานกลาง 62 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ มีความคาดหวังด้านอาหารน้อย กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย มีความคาดหวังด้านอาหารน้อย 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.67 ดังตารางที่ 5.16

ความคาดหวังของผู้โดยสารด้านการบริการ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ มีความคาดหวังด้านการบริการมาก กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย มีความคาดหวังด้านการบริการมาก 62 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ มีความคาดหวังด้านการบริการในระดับปานกลาง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย มีความคาดหวังด้านการบริการในระดับปานกลาง 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.33 ดังตารางที่ 5.17

ความคาดหวังของผู้โดยสารด้านความปลอดภัย จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยมาก กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยมาก 90 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยมาก กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยมาก 243 ราย คิดเป็นร้อยละ 81 ดังตารางที่ 5.18

ความเหมาะสมของระดับราคาตัวโดยสาร จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าระดับราคาตัวโดยสารมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย มีความเห็นว่าระดับราคาตัวโดยสารมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง 74 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าระดับราคาตัวโดยสารมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย มีความเห็นว่าระดับราคาตัวโดยสารมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง 222 ราย คิดเป็นร้อยละ 74 ดังตารางที่ 5.19

ตารางที่ 5.16 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังของผู้โดยสารในด้านอาหาร

ระดับความคาดหวัง	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
มาก	19	3	5	6	14 (4.67%)
ปานกลาง	62	45	37	43	125 (41.67%)
น้อย	19	52	58	51	161 (53.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.17 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังของผู้โดยสารในด้านการบริการ

ระดับความคาดหวัง	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
มาก	62	34	33	33	100 (33.33%)
ปานกลาง	34	48	51	55	154 (51.33%)
น้อย	4	18	16	12	46 (15.33%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.18 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังของผู้โดยสารในด้านความปลอดภัย

ระดับความคาดหวัง	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
มาก	90	74	84	85	243 (81%)
ปานกลาง	10	24	16	15	55 (18.33%)
น้อย	0	2	0	0	2 (0.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.19 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อความเหมาะสมของระดับราคาตั๋วโดยสาร

ระดับความเหมาะสม	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
มาก	14	26	21	24	71 (23.67%)
ปานกลาง	74	70	76	76	222 (74%)
น้อย	12	4	3	0	7 (2.33%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

การใช้บริการสายการบินไทย (กรณีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ)

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ ยังคงใช้บริการสายการบินไทยอยู่ กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ยังคงใช้บริการสายการบินไทยอยู่ 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 64 ดังตารางที่ 5.20

โดยจากกลุ่มตัวอย่างของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำทั้ง 3 สายการบินที่ยังคงใช้บริการสายการบินไทยอยู่ สามารถแยกกลุ่มตัวอย่างตามเหตุผลที่กลุ่มผู้โดยสารยังคงใช้บริการสายการบินไทยอยู่ ดังตารางที่ 5.21 และจากการศึกษายังพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่ไม่ใช้บริการสายการบินไทยแล้วทุกราย เนื่องมาจากเหตุผลทางด้านราคาตั๋วโดยสาร

สำหรับผู้ใช้บริการสายการบินไทยนั้น จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทย ยังคงใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ทุกราย และโดยส่วนใหญ่ยังคงใช้อยู่เนื่องจากเหตุผลทางด้านราคาตั๋วโดยสาร

ตารางที่ 5.20 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการสายการบินไทย (กรณีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ)

การใช้บริการ สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
	ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
ยังใช้บริการอยู่	58	65	69	192 (64%)
ไม่ใช้บริการแล้ว	42	35	31	108 (36%)
รวม	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.21 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่ยังคงใช้บริการสายการบินไทย (กรณีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ)

เหตุผลที่ยังใช้บริการ	สายการบินต้นทุนต่ำ			
	ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
การบริการ	21 (36.2%)	21 (32.3%)	19 (27.53%)	61 (31.77%)
ความปลอดภัย	8 (13.79%)	14 (21.53%)	14 (26.41%)	36 (18.75%)
ตารางการบิน	10 (17.24%)	20 (30.76%)	26 (37.68%)	56 (29.16%)
อื่นๆ	19 (32.76%)	10 (15.38%)	10 (14.49%)	30 (15.62%)
ราคาดี๊วโดยสาร	0	0	0	0
รวม	58 (100%)	65 (100%)	69 (100%)	192 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

5.3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ระดับราคา จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อระดับราคาตั๋วโดยสารในระดับปานกลาง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย มีความพึงพอใจต่อระดับราคาตั๋วโดยสารในระดับปานกลาง 85 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อระดับราคาตั๋วโดยสารในระดับปานกลาง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย มีความพึงพอใจต่อระดับราคาตั๋วโดยสารในระดับปานกลาง 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 64 ดังตารางที่ 5.22

การบริการ จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับปานกลาง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับปานกลาง 60 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับปานกลาง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับปานกลาง 252 ราย คิดเป็นร้อยละ 84 ดังตารางที่ 5.23

ความปลอดภัย จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในระดับมาก กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย มีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในระดับมาก 76 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในระดับปานกลาง กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย มีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในระดับปานกลาง 216 ราย คิดเป็นร้อยละ 72 ดังตารางที่ 5.24

ตารางที่ 5.22 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจในระดับราคาตั๋วโดยสาร

ระดับความพึงพอใจ	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
มาก	6	32	23	9	64 (21.33%)
ปานกลาง	85	61	73	58	192 (64%)
น้อย	9	7	4	33	44 (14.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.23 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการบริการ

ระดับความพึงพอใจ	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
มาก	36	10	8	11	29 (9.67%)
ปานกลาง	60	83	84	85	252 (84%)
น้อย	4	7	8	4	19 (6.33%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.24 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจในความปลอดภัย

ระดับความพึงพอใจ	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
มาก	76	19	27	35	81 (27%)
ปานกลาง	22	81	70	65	216 (72%)
น้อย	2	0	3	0	3 (1%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

5.4 ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้โดยสาร

ในหัวข้อนี้ได้ทำการศึกษาถึง ความคิดเห็นและทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างของผู้โดยสารทั้ง 4 สายการบิน (ข้อมูลส่วนที่ 4) โดยใช้ตารางไขว้ (Cross-tabulation) ในหัวข้อดังต่อไปนี้

การบริการของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 56 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.67 ดังตารางที่ 5.25

สายการบินไทยมีความปลอดภัยมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 56 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 43 ดังตารางที่ 5.26

ตารางที่ 5.25 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องการบริการของสายการบินไทยที่ดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	14	28	26	22	76 (23.33%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	56	34	38	44	116 (38.67%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	25	31	23	25	79 (26.33%)
ไม่เห็นด้วย	4	7	11	9	27 (9%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	0	2	0	2 (0.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.26 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยที่มีความปลอดภัยมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	14	7	12	12	31 (10.33%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	56	47	33	49	129 (43%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	25	39	36	29	104 (34.67%)
ไม่เห็นด้วย	4	6	18	10	34 (11.33%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	1	1	0	2 (0.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

สายการบินไทยมีความตรงต่อเวลามากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 45 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 ดังตารางที่ 5.27

ตารางที่ 5.27 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยมีความตรงต่อเวลามากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	14	12	15	20	47 (15.67%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	45	33	29	38	100 (33.33%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	27	34	31	31	96 (32%)
ไม่เห็นด้วย	12	21	23	10	54 (18%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	0	2	1	3 (1%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางเวลาการบินของสายการบินไทยในเส้นทางการบินกรุงเทพฯ - เชียงใหม่ มีความเพียงพอและเหมาะสมกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 57 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.67 ดังตารางที่ 5.28

ระดับราคาตั๋วโดยสารของสายการบินไทยมีความเหมาะสมมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 41 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ ไม่เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ไม่เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 41 ดังตารางที่ 5.29

สายการบินไทยมีความสะดวกในการจองตั๋วมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 42 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.67 ดังตารางที่ 5.30

ตารางที่ 5.28 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องตารางเวลาของสายการบินไทยในเส้นทางกรุงเทพฯ - เชียงใหม่ที่มีความเพียงพอและเหมาะสมกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	16	22	16	19	57 (19%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	57	38	41	40	119 (39.67%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	23	34	32	35	101 (33.67%)
ไม่เห็นด้วย	2	6	11	6	23 (7.67%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	0	0	0	0
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.29 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องระดับราคาตัวโดยสารของสายการบินไทยมีความเหมาะสมมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	1	1	1	3 (1%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	30	12	10	8	30 (10%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	41	35	43	40	118 (39.33%)
ไม่เห็นด้วย	21	43	37	43	123 (41%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7	9	9	8	26 (8.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.30 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยมีความสะดวกในการจองตั๋วมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	12	5	7	6	18 (6%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	42	25	12	27	64 (21.33%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	28	31	43	36	110 (36.67%)
ไม่เห็นด้วย	15	33	33	27	93 (31%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3	6	5	4	15 (5%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

สายการบินไทยมีการระบุราคาตัวโดยสาร และโปรโมชั่นต่างๆให้ลูกค้าทราบและไม่ทำให้ลูกค้าสับสนได้ดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทย โดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 51 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เฉยๆต่อความ

คิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เฉพาะต่อความคิดเห็นดังกล่าว 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 ดังตารางที่ 5.31

ตารางที่ 5.31 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยมีการระบุนราคาตั๋วโดยสาร และโปรโมชั่นต่างๆให้ลูกค้าทราบ และไม่ทำให้ลูกค้าสับสน ได้ดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	10	5	8	23 (7.67%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	51	42	19	34	95 (31.67%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	29	30	47	43	120 (40%)
ไม่เห็นด้วย	11	15	27	14	56 (18.67%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	3	2	1	6 (2%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

บุคลิกภาพและการให้บริการของบริกรบนเครื่อง (แอร์โฮสเตส, สจ๊วต) ของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 46 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เฉพาะต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เฉพาะต่อความคิดเห็นดังกล่าว 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.67 ดังตารางที่ 5.32

บุคลิกภาพและการให้บริการของบริกรภาคพื้นดินของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 41 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เฉพาะต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เฉพาะต่อความคิดเห็นดังกล่าว 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.67 ดังตารางที่ 5.33

ตารางที่ 5.32 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องบุคลิกภาพและการให้บริการของบริกรบนเครื่อง (แอร์โฮสเตส, สจ๊วต) ของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7	14	9	11	34 (11.33%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	46	30	28	35	93 (31%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	30	43	39	31	113 (37.67%)
ไม่เห็นด้วย	16	13	19	19	51 (17%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	0	5	4	9 (3%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.33 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องบุคลิกภาพและการให้บริการของบริกรภาคพื้นดินของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7	10	7	13	30 (10%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	41	32	30	28	90 (30%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	37	45	40	40	125 (41.67%)
ไม่เห็นด้วย	13	12	20	16	48 (16%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	1	3	3	7 (2.33%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

การดูแลรับผิดชอบสัมภาระของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 52 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เฉยๆต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เฉยๆต่อความคิดเห็นดังกล่าว 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.67 ดังตารางที่ 5.34

ตารางที่ 5.34 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องการดูแลรับผิดชอบภาระของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	5	6	4	15 (5%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	52	25	22	27	74 (24.67%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	35	58	48	58	164 (54.67%)
ไม่เห็นด้วย	4	10	21	11	42 (14%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	2	3	0	5 (1.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

สายการบินไทยมีสภาพห้องผู้โดยสารดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 59 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.33 ดังตารางที่ 5.35

สายการบินไทยมีการดูแลเรื่องความสะดวกบนเครื่องบินดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ทางเดิน, เก้าอี้, ห้องน้ำ, ฯ) จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 57 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เฉยๆต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เฉยๆต่อความคิดเห็นดังกล่าว 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 43 ดังตารางที่ 5.36

การเลือกใช้เครื่องบินของสายการบินไทยมีความเหมาะสมมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยโดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เห็นด้วยต่อความคิดเห็นดังกล่าว 58 ราย กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำโดยส่วนใหญ่ เฉยๆต่อความคิดเห็นดังกล่าว กล่าวคือ จากกลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 300 ราย เฉพาะต่อความคิดเห็นดังกล่าว 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.67 ดังตารางที่ 5.37

ตารางที่ 5.35 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยมีสภาพห้องผู้โดยสาร ดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	16	9	12	37 (12.33%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	59	45	46	51	142 (47.33%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	20	32	35	30	97 (32.33%)
ไม่เห็นด้วย	10	7	7	6	20 (6.67%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	0	3	1	4 (1.33%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.36 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยมีการดูแลเรื่องความสะดวกบนเครื่องบินดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ทางเดิน, เก้าอี้, ห้องน้ำ, ฯ)

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์ฯ	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	9	21	6	11	38 (12.67%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	57	34	38	36	108 (36%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	25	36	44	49	129 (43%)
ไม่เห็นด้วย	8	9	10	4	23 (7.67%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	0	2	0	2 (0.67%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.37 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องการเลือกใช้เครื่องบินของสายการบิน
ไทยมีความเหมาะสมมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

ระดับความเห็น	สายการบินไทย	สายการบินต้นทุนต่ำ			
		ไทย แอร์เอเชีย	นกแอร์	โอเรียนท์	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	8	6	6	20 (6.67%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	58	28	28	36	92 (30.67%)
ปานกลาง(เฉยๆ)	27	50	47	43	140 (46.67%)
ไม่เห็นด้วย	6	13	15	14	42 (14%)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	1	4	1	6 (2%)
รวม	100	100	100	100	300 (100%)

ที่มา: จากการสำรวจ

5.5 ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้โดยสาร

ในหัวข้อนี้ได้ทำการศึกษาถึง ความคิดเห็นและทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารทั้ง 4 สายการบิน (ข้อมูลส่วนที่ 4) โดยใช้ Likert Scale ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นและการให้คะแนน เป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง(5) เห็นด้วย(4) ปานกลาง(3) ไม่เห็นด้วย(2) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง(1) ในหัวข้อดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.38 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับความคิดเห็นและทัศนคติ

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็นและทัศนคติ					รวม	คะแนนเฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. สายการบินไทยมีการบริการที่ดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	87	173	106	31	3	400	3.775
2. สายการบินไทยมีความปลอดภัยมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	45	185	129	38	3	400	3.5775
3. สายการบินไทยมีความตรงต่อเวลามากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	61	145	123	66	5	400	3.4775
4. ตารางเวลาการบินของสายการบินไทยในเส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ มีความเพียงพอและเหมาะสมกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	73	176	124	25	2	400	3.7325
5. ระดับราคาตัวโดยสาร	4	60	159	144	33	400	2.645

ของสายการบินไทยมี ความเหมาะสมมากกว่า สายการบินต้นทุนต่ำ							
---	--	--	--	--	--	--	--

ตารางที่ 5.38 (ต่อ) จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับความคิดเห็นและทัศนคติ

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็นและทัศนคติ					รวม	คะแนนเฉลี่ย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
6. สายการบินไทยมีความสะดวกในการจองตั๋วมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	30	106	138	108	18	400	3.055
7. สายการบินไทยมีการระบุนราคาตั๋วโดยสารและโปรโมชั่นต่างๆให้ลูกค้าทราบและไม่ทำให้ลูกค้าสับสนได้ดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	31	146	149	67	7	400	3.3175
8. บุคลิกภาพและการให้บริการของบริกรบนเครื่อง (แอร์โฮสเตส, สจ๊วต) ของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	41	139	143	67	10	400	3.6925
9. บุคลิกภาพและการให้บริการของบริกรภาคพื้นดินของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	37	131	162	61	9	400	3.315

10. การดูแลรับผิดชอบสัมภาระของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	23	126	199	46	6	400	3.285
--	----	-----	-----	----	---	-----	-------

ตารางที่ 5.38 (ต่อ) จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับความคิดเห็นและทัศนคติ

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็นและทัศนคติ					รวม	คะแนนเฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
11. สายการบินไทยมีสภาพห้องผู้โดยสารดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	47	201	117	30	5	400	3.6375
12. สายการบินไทยมีการดูแลเรื่องความสะดวกบนเครื่องดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ(ทางเดิน,เก้าอี้, ห้องน้ำ,ฯ)	47	165	154	31	3	400	3.555
13. การเลือกใช้เครื่องบินของสายการบินไทยมีความเหมาะสมมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	28	150	167	48	7	400	3.36

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลจากการใช้ Likert Scale พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการการเดินทางทางอากาศทั้งหมด 400 ราย จาก 4 สายการบิน มีทัศนคติในระดับเห็นด้วยว่า สายการบินไทยมีบริการที่ดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 3.775) สายการบินไทยมีความปลอดภัยมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 3.5775) สายการบินไทยมีความตรงต่อเวลามากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 3.4775) ตารางเวลาการบินของสายการบินไทยในเส้นทางการบินกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ มีความเพียงพอและเหมาะสมกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 3.7325)

บุคลิกภาพและการให้บริการของบริกรบนเครื่อง (แอร์โฮสเตส, สจ๊วต) ของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 3.6925) สายการบินไทยมีสภาพห้องผู้โดยสารดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 3.6375) สายการบินไทยมีการดูแลเรื่องความสะดวกบนเครื่องดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ทางเดิน, เก้าอี้, ห้องน้ำ, ฯ) (ระดับคะแนน 3.555)

มีทัศนคติในระดับปานกลางว่า ระดับราคาตั๋วโดยสารของสายการบินไทยมีความเหมาะสมกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 2.645) สายการบินไทยมีความสะดวกในการจองตั๋วมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 3.055) สายการบินไทยมีการระบุนราคาตั๋วโดยสารและโปรโมชั่นต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ และไม่ทำให้ลูกค้าสับสนได้ดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 3.3175) บุคลิกภาพและการให้บริการของบริกรภาคพื้นดินของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 3.315) การดูแลรับผิดชอบสัมภาระของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 3.285) การเลือกใช้เครื่องบินของสายการบินไทยมีความเหมาะสมมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ระดับคะแนน 3.36)

5.6 การวิเคราะห์ลักษณะและพฤติกรรมของผู้โดยสารโดยใช้แบบจำลอง โลจิต (Logit Model)

ผลการศึกษา ได้ค่า Log likelihood function เท่ากับ -181.9892 ค่า Restricted log likelihood เท่ากับ -224.9341 ค่า Chi-squared เท่ากับ 85.88980 ค่า Mc Fadden R² เท่ากับ 0.1909 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 80% โดยลักษณะและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 6 ตัวแปร จากตัวแปรที่ทำการศึกษาทั้งหมด 18 ตัวแปร ดังนี้ ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% คือ กลุ่มอาชีพของผู้โดยสาร (JOB) การกลับมาใช้บริการสายการบินเดิมอีกครั้ง (RET) การจองตั๋วผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (BOK) และการหาข้อมูลก่อนการเดินทาง (INF) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คือ ผู้ร่วมเดินทาง (WIT) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% คือ ระยะเวลาพักที่จุดหมายปลายทาง (เชียงใหม่) (PER)

กลุ่มอาชีพของผู้โดยสาร (JOB) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ, รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ในเส้นทางการบินกรุงเทพฯ – เชียงใหม่ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักธุรกิจ, ประกอบธุรกิจส่วนตัว, นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ เมื่อเทียบกับสายการบินไทย และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ -0.1699 สามารถอธิบายได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ, รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำลดลง 16.99%

การกลับมาใช้บริการสายการบินเดิมอีกครั้ง (RET) กลุ่มตัวอย่างที่จะกลับมาใช้บริการสายการบินเดิมอีกครั้ง มีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการบินต้นทุนต่ำอีกครั้งในเส้นทางการบิน กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ น้อยกว่า เมื่อเทียบกับสายการบินไทย และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ -0.3088 สามารถอธิบายได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างที่กลับมาใช้บริการสายการบินเดิมอีกครั้งเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างที่จะกลับมาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอีกครั้ง ลดลง 30.88%

การจองตั๋วผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (BOK) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การจองตั๋วผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทางการบิน กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้การจองตั๋วผ่านสถานที่จองตั๋วของสายการบิน โดยตรง ผ่าน call center service หรือผ่านเอเจนซี เมื่อเทียบกับสายการบินไทย และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.1791 สามารถอธิบายได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การจองตั๋วผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มขึ้น 17.91%

การหาข้อมูลของการให้บริการของแต่ละสายการบิน ก่อนใช้บริการ เช่น ราคาตั๋วโดยสาร, ตารางการบิน เป็นต้น (INF) กลุ่มตัวอย่างที่หาข้อมูลก่อนการเดินทาง มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทางการบิน กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่หาข้อมูลก่อนการเดินทางเมื่อเทียบกับสายการบินไทย และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.1632 สามารถอธิบายได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างที่หาข้อมูลก่อนการเดินทางเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มขึ้น 16.32%

ผู้ร่วมเดินทาง (WIT) กลุ่มตัวอย่างที่เดินทางเพียงคนเดียว มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ในเส้นทางการบิน กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เดินทางพร้อมญาติ เพื่อน หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเทียบกับสายการบินไทย และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.0941 สามารถอธิบายได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางเพียงคนเดียวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มขึ้น 9.41%

ช่วงระยะเวลาที่พำนักอยู่ที่จุดหมายปลายทาง (PER) กลุ่มตัวอย่างที่พักที่จุดหมายปลายทาง(เชียงใหม่) ไม่เกิน 1 วัน มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ในเส้นทางการบิน กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่พักที่จุดหมายปลายทางมากกว่า 1 วันขึ้นไป เมื่อเทียบกับสายการบินไทย และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal

effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.0976 สามารถอธิบายได้ว่าหากกลุ่มตัวอย่างที่พักที่จุดหมายปลายทางไม่เกิน 1 วัน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มขึ้น 9.76%

ตารางที่ 5.39 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob.
Constant	1.8611	0.8201	2.269	0.0233
SEX	0.0737	0.2957	0.249	0.8030
AGE	-0.4386	0.3525	-1.244	0.2134
INC	0.4756	0.3508	1.356	0.1752
TTI	0.4603	0.3409	1.350	0.1769
FAM	-0.4704	0.4638	-1.014	0.3105
STA	-0.2014	0.3255	-0.619	0.5360
EDU	0.0002	0.3751	0.001	0.9995
JOB***	-1.1130	0.3328	-3.344	0.0008
POS	0.3522	0.3527	0.999	0.3180
OBJ	-0.0667	0.3080	-0.217	0.8285
REA	0.0303	0.3453	0.088	0.9300
WIT**	0.6170	0.2859	2.157	0.0310
PER*	0.6399	0.3266	1.959	0.0501
SPE	-0.0586	0.2821	-0.208	0.8352
FRE	-0.1598	0.3565	-0.448	0.6539
RET***	-2.0232	0.4253	-4.756	0.0000
BOK***	1.1739	0.3414	3.438	0.0006
INF***	1.0696	0.2955	3.619	0.0003

ที่มา: จากการคำนวณ

Note *** มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

** มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

* มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 90%

Log likelihood function -181.9892

Restricted log likelihood -224.9341

Chi - squared 85.88980

Mc Fadden R² 0.1909

Accuracy of prediction 80%

ตารางที่ 5.40 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal effect

Variable	Marginal effect			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob.
Constant	0.2841	0.1168	2.371	0.0177
SEX	0.0112	0.0451	0.249	0.8031
AGE	-0.0669	0.0537	-1.245	0.2130
INC	0.0726	0.0535	1.356	0.1752
TTI	0.0702	0.0519	1.353	0.1762
FAM	-0.0718	0.0707	-1.015	0.3099
STA	-0.0307	0.0496	-0.620	0.5355
EDU	0.0000	0.0572	0.0001	0.9995
JOB***	-0.1699	0.0505	-3.364	0.0008
POS	0.0537	0.0540	0.994	0.3202
OBJ	-0.0101	0.0470	-0.217	0.8285
REA	0.0046	0.0527	0.088	0.9300
WIT**	0.0941	0.0436	2.159	0.0308
PER*	0.0976	0.0500	1.953	0.0508
SPE	-0.0089	0.0430	-0.208	0.8352
FRE	-0.0243	0.0544	-0.448	0.6538
RET***	-0.3088	0.0582	-0.448	0.6538
BOK***	0.1791	0.0509	3.520	0.0004
INF***	0.1632	0.0451	3.620	0.0003

ที่มา: จากการคำนวณ

Note *** มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

** มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

* มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 90%



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved