

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพฤติกรรม ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความน่าจะเป็นในการเลือกใช้บริการสายการบิน รวมไปถึงปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการของประชาชนที่เคยใช้บริการเดินทางโดยสายการบิน ในเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มที่เดินทางโดยสายการบินราคาปกติได้แก่สายการบินไทย และสายการบินบางกอกแอร์เวย์ จำนวน 200 ตัวอย่างและกลุ่มที่เดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ สายการบิน โอเรียนไทยแอร์ไลน์, สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ จำนวน 200 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ณ ทำอากาศยานเชียงใหม่ ห้างสรรพสินค้าและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่เลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท ประกอบอาชีพที่มีรายได้แน่นอน

การศึกษาพฤติกรรมประชาชนที่ใช้สายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อนหรือท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ในการเดินทางของประชาชนที่ใช้บริการสายการบินราคาปกติและต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งเพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหรือท่องเที่ยว ประชาชนที่ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการเยี่ยมญาติหรือเพื่อน ขณะที่ประชาชนที่ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหรือท่องเที่ยว ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และผู้ที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการเยี่ยมญาติหรือเพื่อน ขณะที่ผู้ที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาทต่อเดือนส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการติดต่อธุรกิจ และผู้ที่มีอาชีพรายได้แน่นอนส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อนและท่องเที่ยว สำหรับผู้ที่มีอาชีพรายได้ไม่แน่นอนส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อเยี่ยมญาติหรือเพื่อน

พฤติกรรมในเรื่องวิธีการจองบัตรโดยสารของผู้ใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการใช้วิธีการจองบัตรโดยสารจากที่จำหน่ายบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน ผู้ใช้บริการเพศหญิงส่วนใหญ่วิธีการจองบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานและทางโทรศัพท์ ขณะที่เพศชายมีวิธีการจองบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมีวิธีการจองบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีวิธีการจองบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน ขณะที่ผู้ที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาทต่อเดือนส่วนใหญ่มีวิธีการจองบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ ผู้ที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาทต่อเดือนส่วนใหญ่มีวิธีการจองบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน ผู้ที่มีอาชีพรายได้แน่นอน และผู้ที่มีอาชีพรายได้ไม่แน่นอนส่วนใหญ่มีวิธีการจองบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน

พฤติกรรมในเรื่องลักษณะการเดินทาง พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนใหญ่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีและผู้ใช้บริการที่อายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว ผู้ใช้บริการทุกระดับรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว ผู้ที่มีอาชีพรายได้แน่นอนและผู้ที่มีอาชีพรายได้ไม่แน่นอนส่วนใหญ่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว

พฤติกรรมในเรื่องความบ่อยครั้งในการเดินทางโดยสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนใหญ่จะมีความบ่อยครั้งในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี ผู้ใช้บริการเพศหญิงและเพศชายมีความบ่อยครั้งในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และผู้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมีความบ่อยครั้งในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และผู้ที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาทต่อเดือนมีความบ่อยครั้งในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี ขณะที่ผู้ที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาทต่อเดือนมีความบ่อยครั้งในการเดินทางมากกว่า 9 ครั้งต่อปี ผู้ที่มีอาชีพรายได้แน่นอนและผู้ที่มีอาชีพรายได้ไม่แน่นอนส่วนใหญ่มีความบ่อยครั้งในการเดินทางโดย 1-3 ครั้งต่อปี

พฤติกรรมของประชาชนที่ใช้บริการสายการบินราคาปกติส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสายการบินไทย โดยนิยมเดินทางคือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ส่วนประชาชนที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสายการบินนกแอร์ โดยนิยมเดินทางในระหว่างวันจันทร์ถึงศุกร์

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินเส้นทางเชียงใหม่ - กรุงเทพฯ ผลการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิส (Logit Model) โดยกำหนดตัวแปรอธิบายรวม 13 ตัวแปร ผลปรากฏว่ามีเพียง 4 ตัวแปรที่สามารถอธิบายถึงความน่าจะเป็นที่มีผลต่อการเลือกใช้

บริการสายการบิน ได้แก่ ช่วงอายุของผู้ใช้บริการ ระดับรายได้ต่อเดือน ราคาค่าโดยสาร และด้านการมีส่วนลดค่าโดยสาร

ด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสายการบินราคาปกติ 3 อันดับแรกคือ ราคาค่าโดยสารของสายการบินราคาปกติแพงเกินไป รองลงมาคือ การไม่มีส่วนลดค่าโดยสาร และเรื่องการเดินทางไม่ตรงต่อเวลาของเครื่องบิน ตามลำดับ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของสายการบินราคาปกติที่ไม่มีปัญหา ได้แก่ ด้านคะแนนสะสมจากการเดินทาง เห็นว่าไม่มีปัญหา เนื่องจากเห็นว่า การมีคะแนนสะสมจากการเดินทางเป็นการจูงใจให้ใช้บริการสายการบินราคาปกติได้ รองลงมาคือ ไม่มีปัญหาเรื่องห้องน้ำบนเครื่องบิน เนื่องจากส่วนใหญ่เห็นว่าสะอาดดี หรือไม่ค่อยได้ใช้ เพราะเป็นการบินในระยะทางสั้น และ ตารางเที่ยวบิน ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีเที่ยวบินมากพอ

ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ 3 อันดับแรกคือ เรื่องการเดินทางไม่ตรงต่อเวลาของเครื่องบิน รองลงมาคือ เวลาที่ใช้ในการจองบัตรโดยสารล่วงหน้านานเกินไป และการลำเลียงสัมภาระขึ้นลงช้ามาก ตามลำดับ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่ไม่มีปัญหา ได้แก่ ด้านคะแนนสะสมจากการเดินทาง เพราะว่า สายการบินต้นทุนต่ำไม่มีคะแนนสะสมจากการเดินทาง รองลงมาคือ ไม่มีปัญหาเรื่อง ค่าภาษีสนามบิน เพราะว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ต้องจ่ายรวมอยู่ในค่าโดยสารอยู่แล้ว จึงไม่เห็นว่า เป็นปัญหา

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางเส้นทาง เชียงใหม่ - กรุงเทพฯ ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานและพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางเส้นทาง เชียงใหม่ - กรุงเทพฯ และผลการศึกษาในครั้งนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารกิจการสายการบินในการวางแผน พัฒนาการให้บริการของสายการบิน รวมถึงประโยชน์ในการกำหนดแผนงานและนโยบายในการดำเนินงานของสายการบินเพื่อเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานต่อไป ดังนั้นขอสรุปข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) หากสายการบินราคาปกติเน้นการให้บริการกับผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมาก จะทำให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติมากขึ้น
- 2) หากสายการบินราคาปกติมีราคาค่าโดยสารที่ถูกลงแล้วจะทำให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติมากขึ้น

3) หากสายการบินราคาปกติมีส่วนลดค่าโดยสารแล้ว จะเกิดแรงจูงใจทำให้ผู้ใช้บริการอยากที่จะใช้บริการสายการบินราคาปกติมากขึ้น

4) สายการบินราคาปกติ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องราคาค่าโดยสารไม่ให้แพงเกินไป และเรื่องการปฏิบัติต่อสัมภาระควรมีการคืนสัมภาระเมื่อถึงปลายทางรวดเร็วกว่านี้ และในการเดินทางควรตรงต่อเวลามากขึ้น

5) สายการบินต้นทุนต่ำ ควรปรับปรุงเรื่องการตรงต่อเวลาให้ดีกว่านี้ เรื่องการจองบัตรโดยสารควรให้สามารถจองในระยะเวลาใกล้เคียงเดินทางได้ และสามารถชำระเงินโดยวิธีอื่นๆ นอกจากการจ่ายผ่านบัตรเครดิต เรื่องการปฏิบัติต่อสัมภาระควรมีการคืนสัมภาระเมื่อถึงปลายทางรวดเร็วกว่านี้ และไม่ควรให้สัมภาระเกิดการสูญหาย เรื่องอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีการบริการของว่างและเครื่องดื่มฟรี และควรมีการขายอาหารเครื่องดื่มและสินค้าในราคาที่เหมาะสม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved