

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาเฉพาะเที่ยวบินเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่มีสัญชาติไทยของสายการบินต้นทุนต่ำ 3 สายการบินคือ สายการบินวันทูโก สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ ที่มาใช้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง ในสัดส่วนที่เท่ากันทั้ง 3 สายการบิน ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก และได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร เป็นต้น (ตารางที่ 2-15)

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 16-22)

2.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ (ตารางที่ 23-43)

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 44-50)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	143	47.67
หญิง	157	52.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.33 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 47.67

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	135	45.00
31-40 ปี	110	36.67
41-50 ปี	36	12.00
51 ปี ขึ้นไป	19	6.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 45.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 36.67

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. หรือเทียบเท่า	26	8.67
ปวส., อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	19	6.33
ปริญญาตรี	191	63.67
สูงกว่าปริญญาตรี	64	21.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.67 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.33

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียนหรือนักศึกษา	28	9.33
ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	20.00
ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	153	51.00
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	59	19.67
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 51.00 รองลงมาเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 20.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	45	15.00
10,001-25,000 บาท	119	39.67
25,001-40,000 บาท	77	25.67
40,001 บาท ขึ้นไป	59	19.67
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-25,000 บาท ร้อยละ 39.67 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001-40,000 บาท ร้อยละ 25.67

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

วัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติงานของบริษัท	95	31.67
ติดต่อธุรกิจส่วนตัว	53	17.67
ท่องเที่ยว	74	24.67
ไปหาครอบครัว/ญาติ/เพื่อน	78	26.00
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามคือปฏิบัติงานของบริษัท ร้อยละ 31.67 รองลงมาคือไปหาครอบครัว/ญาติ/เพื่อน ร้อยละ 26.00

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

ความถี่ในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า	69	23.00
ประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง	35	11.67
ประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง	73	24.33
ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง	123	41.00
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำปีละไม่เกิน 3 ครั้ง ร้อยละ 41.00 รองลงมาเดินทางประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง ร้อยละ 24.33

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการเดินทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานครโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,250 บาท	42	14.00
1,251-1,500 บาท	176	58.67
1,501-1,700 บาท	61	20.33
1,701 บาท ขึ้นไป	21	7.00
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยเฉลี่ยต่อครั้งระหว่าง 1,251-1,500 บาท ร้อยละ 58.67 รองลงมามีค่าใช้จ่ายระหว่าง 1,501-1,700 บาท ร้อยละ 20.33

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพาหนะที่เคยเดินทางก่อนที่จะมาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

พาหนะที่เคยเดินทางก่อนที่จะมาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	จำนวน	ร้อยละ
รถส่วนตัว	79	26.33
รถโดยสารประจำทาง	80	26.67
รถไฟ	51	17.00
เครื่องบิน	88	29.33
อื่นๆ	2	0.67
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : พาหนะอื่นๆ ได้แก่ รถของบริษัท

จากตารางที่ 10 พบว่าก่อนที่จะมาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางโดยเครื่องบิน ร้อยละ 29.33 รองลงมาเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 26.67

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน คะแนน และอันดับของสายการบินต้นทุนต่ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการ

สายการบิน ต้นทุนต่ำ ที่เคยใช้บริการ	การใช้บริการ						คะแนน รวม	อันดับ
	อันดับหนึ่ง		อันดับสอง		อันดับสาม			
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน		
วันทูโก	122	366	62	124	58	58	548	1
แอร์เอเชีย	84	252	85	170	52	52	474	3
นกแอร์	99	297	74	148	59	59	504	2

จากตารางที่ 11 พบว่าสายการบินต้นทุนต่ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการบ่อยครั้งที่สุดอันดับหนึ่งคือสายการบินวันทูโก อันดับสองคือสายการบินนกแอร์ และอันดับสามคือสายการบินแอร์เอเชีย

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่รับทราบข้อมูลข่าวสารของสายการบินต้นทุนต่ำ

สื่อที่รับทราบข้อมูลข่าวสารของสายการบินต้นทุนต่ำ	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์/วิทยุ	150	50.00
ป้ายโฆษณา	117	39.00
แผ่นพับ	62	20.67
เว็บไซต์	140	46.67
อื่นๆ	20	6.67

หมายเหตุ : - สื่ออื่นๆได้แก่ หนังสือพิมพ์

- ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 300

จากตารางที่ 12 พบว่าสื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารของสายการบินต้นทุนต่ำคือโทรทัศน์/วิทยุ ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือเว็บไซต์ ร้อยละ 46.67

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสาร

วิธีสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสาร	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์	86	28.67
โทรศัพท์	77	25.67
สำนักงานขายในท่าอากาศยาน	113	37.67
สำนักงานขายนอกท่าอากาศยาน	24	8.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าวิธีสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารของผู้ตอบแบบสอบถามคือสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารจากสำนักงานขายในท่าอากาศยาน ร้อยละ 37.67 รองลงมาคือจากเว็บไซต์ ร้อยละ 28.67

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีชำระค่าโดยสาร

วิธีชำระค่าโดยสาร	จำนวน	ร้อยละ
เงินสด/บัตรเครดิต ณ สำนักงานขาย	204	68.00
บัตรเครดิตทางเว็บไซต์	79	26.33
ATM ของธนาคาร	10	3.33
ร้านสะดวกซื้อ	7	2.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่าโดยสารโดยใช้เงินสด/บัตรเครดิต ณ สำนักงานขาย ร้อยละ 68.00 รองลงมาชำระโดยบัตรเครดิตทางเว็บไซต์ ร้อยละ 26.33

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ผู้ที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวเอง	229	76.33
สมาชิกในครอบครัว	48	16.00
เพื่อน	9	6.67
พนักงานของสายการบิน	3	1.00
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง ร้อยละ 76.33 รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัว ร้อยละ 16.00



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1) รุ่น/ประเภทของเครื่องบิน	46 (15.33)	105 (35.00)	106 (35.33)	30 (10.00)	13 (4.33)	3.47 (ปานกลาง)
2) อายุการใช้งานของเครื่องบิน	94 (31.33)	106 (35.33)	67 (22.33)	20 (6.67)	13 (4.33)	3.83 (มาก)
3) มีจำนวนเที่ยวบินต่อวันเพียงพอ	62 (20.67)	144 (48.00)	79 (26.33)	13 (4.33)	2 (0.67)	3.84 (มาก)
4) มีช่วงเวลาของเที่ยวบินเหมาะสม	115 (38.33)	129 (43.00)	46 (15.33)	7 (2.33)	3 (1.00)	4.15 (มาก)
5) มีจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินเพียงพอ	24 (8.00)	99 (33.00)	139 (46.33)	33 (11.00)	5 (1.67)	3.35 (ปานกลาง)
6) น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาต	20 (6.67)	67 (22.33)	147 (49.00)	53 (17.67)	13 (4.33)	3.09 (ปานกลาง)
7) ขนาด/ความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบิน	45 (15.00)	131 (43.67)	105 (35.00)	15 (5.00)	4 (1.33)	3.66 (มาก)
8) สามารถเลือกที่นั่งบนเครื่องบินได้ตามความพอใจ	25 (8.33)	104 (34.67)	112 (37.33)	38 (12.67)	21 (7.00)	3.25 (ปานกลาง)
9) มีบริการเครื่องดื่มและของว่างบนเครื่องบิน	25 (8.33)	81 (27.00)	113 (37.67)	55 (18.33)	26 (8.67)	3.08 (ปานกลาง)
10) มีการจำหน่ายเครื่องดื่ม/ของว่าง/ของที่ระลึกบนเครื่องบิน	7 (2.33)	24 (8.00)	92 (30.67)	100 (33.33)	77 (25.67)	2.28 (น้อย)
11) สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้	115 (38.33)	102 (34.00)	55 (18.33)	17 (5.67)	11 (3.67)	3.98 (มาก)

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
12) การให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร	156 (52.00)	83 (27.67)	47 (15.67)	9 (3.00)	5 (1.67)	4.25 (มาก)
13) ความน่าเชื่อถือของผู้บริหารและวัฒนธรรมองค์กร	88 (29.33)	96 (32.00)	93 (31.00)	17 (5.67)	6 (2.00)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.54 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร มีช่วงเวลาของเที่ยวบินเหมาะสม สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้ มีจำนวนเที่ยวบินต่อวันเพียงพอ อายุการใช้งานของเครื่องบิน ความน่าเชื่อถือของผู้บริหารและวัฒนธรรมองค์กร และขนาด/ความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินในระดับมาก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการจำหน่ายเครื่องดื่ม/ของว่าง/ของที่ระลึกบนเครื่องบิน ให้ความสำคัญในระดับน้อย

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1) อัตราค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินอื่น	126 (42.00)	109 (36.33)	60 (20.00)	5 (1.67)	0 (0.00)	4.19 (มาก)
2) ราคาของเครื่องดื่ม/ของว่าง/ของที่ระลึกบนเครื่องบินมีความเหมาะสม	26 (8.67)	59 (19.67)	117 (39.00)	53 (17.67)	45 (15.00)	2.89 (ปานกลาง)
3) มีการแจ้งอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด	98 (32.67)	144 (48.00)	54 (18.00)	4 (1.33)	0 (0.00)	4.12 (มาก)
4) ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนหรือคืนบัตรโดยสาร	70 (23.33)	127 (42.33)	81 (27.00)	18 (6.00)	4 (1.33)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.75 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านราคาของเครื่องดื่ม/ของว่าง/ของที่ระลึกบนเครื่องบินมีความเหมาะสม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตร โดยสารทางอินเทอร์เน็ต	83 (27.67)	124 (41.33)	70 (23.33)	18 (6.00)	5 (1.67)	3.87 (มาก)
2) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตร โดยสารทางโทรศัพท์	79 (26.33)	125 (41.67)	80 (26.67)	14 (4.67)	2 (0.67)	3.88 (มาก)
3) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตร โดยสารจากสำนักงานขาย	58 (19.33)	138 (46.00)	89 (29.67)	14 (4.67)	1 (0.33)	3.79 (มาก)
4) ที่ตั้งของสำนักงานขายใน ท่าอากาศยานหางาย สะดวก	76 (25.33)	152 (50.67)	58 (19.33)	12 (4.00)	2 (0.67)	3.96 (มาก)
5) ที่ตั้งของสำนักงานขายนอก ท่าอากาศยานหางาย สะดวก	63 (21.00)	111 (37.00)	92 (30.67)	25 (8.33)	9 (3.00)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.83 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 โดยให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1) มีการส่งเสริมการขายเช่น สามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาที่ต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติเมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า	138 (46.00)	108 (36.00)	45 (15.00)	4 (1.33)	5 (1.67)	4.23 (มาก)
2) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น วิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์/ป้ายโฆษณา	59 (19.67)	114 (38.00)	107 (35.67)	17 (5.67)	3 (1.00)	3.70 (มาก)
3) มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์	100 (33.00)	124 (41.33)	57 (19.00)	16 (5.33)	3 (1.00)	4.01 (มาก)
4) มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการสอบถามข้อมูล	95 (31.67)	126 (42.00)	63 (21.00)	15 (5.00)	1 (0.33)	4.00 (มาก)
5) มีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือสังคม	18 (6.00)	59 (19.67)	134 (44.67)	75 (25.00)	14 (4.67)	2.97 (ปานกลาง)
6) มีการบอกเล่าจากบุคคลที่รู้จัก	25 (8.33)	96 (32.00)	130 (43.33)	40 (13.33)	9 (3.00)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.70 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนและการบอกเล่าจากบุคคลที่รู้จักให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1) นักบินมีความชำนาญและมีประสบการณ์การบินสูง	154 (51.33)	101 (33.67)	34 (11.33)	8 (2.67)	3 (1.00)	4.32 (มาก)
2) พนักงานที่ให้บริการแต่งกายและพูดจาสุภาพ	115 (38.33)	150 (50.00)	28 (9.33)	3 (1.00)	4 (1.33)	4.23 (มาก)
3) นักบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นคนไทย	62 (20.67)	104 (34.67)	93 (31.00)	31 (10.33)	10 (3.33)	3.59 (มาก)
4) พนักงานที่ให้บริการมีความเป็นมิตรและอัธยาศัยดี	130 (43.33)	135 (45.00)	27 (9.00)	7 (2.33)	1 (0.33)	4.29 (มาก)
5) พนักงานที่ให้บริการได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้	124 (41.33)	145 (48.33)	24 (8.00)	4 (1.33)	3 (1.00)	4.28 (มาก)
6) มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ	87 (29.00)	152 (50.67)	53 (17.67)	6 (2.00)	2 (0.67)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.13 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมากเช่นกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1) การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทำได้หลายวิธี	123 (41.00)	133 (44.33)	39 (13.00)	5 (1.67)	0 (0.00)	4.25 (มาก)
2) การชำระค่าโดยสารทำได้หลายวิธี	115 (38.33)	141 (47.00)	40 (13.33)	4 (1.33)	0 (0.00)	4.22 (มาก)
3) การเช็คอินรวดเร็ว	125 (41.67)	126 (42.00)	41 (13.67)	7 (2.33)	1 (0.33)	4.22 (มาก)
4) มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน	128 (42.67)	126 (42.00)	38 (12.67)	8 (2.67)	0 (0.00)	4.25 (มาก)
5) เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา	188 (62.67)	83 (27.67)	20 (6.67)	8 (2.67)	1 (0.33)	4.50 (มากที่สุด)
6) การขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่างเรียบ ร้อยและรวดเร็ว	125 (41.67)	123 (41.00)	47 (15.67)	3 (1.00)	2 (0.67)	4.22 (มาก)
7) มีการสาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆ บนเครื่องบิน	53 (17.67)	109 (36.33)	123 (41.00)	14 (4.67)	1 (0.33)	3.66 (มาก)
8) การรองรับสัมภาระปลายทางไม่ใช้เวลานาน	100 (33.33)	128 (42.67)	63 (21.00)	8 (2.67)	1 (0.33)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.17 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านเที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลาในระดับมากที่สุด และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ในระดับมาก

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1) เครื่องแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	26 (8.67)	127 (42.33)	126 (42.00)	13 (4.33)	8 (2.67)	3.50 (มาก)
2) เครื่องแต่งกายของพนักงานภาคพื้นดิน	23 (7.67)	87 (29.00)	160 (53.33)	21 (7.00)	9 (3.00)	3.31 (ปานกลาง)
3) การตกแต่งตลอดสาย/สัญลักษณ์ของเครื่องบิน	20 (6.67)	53 (17.67)	161 (53.67)	54 (18.00)	12 (4.00)	3.05 (ปานกลาง)
4) การออกแบบตกแต่งสำนักงานขายในท่าอากาศยาน	13 (4.33)	62 (20.67)	165 (55.00)	51 (17.00)	9 (3.00)	3.06 (ปานกลาง)
5) สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบิน	92 (30.67)	134 (44.67)	62 (20.67)	9 (3.00)	3 (1.00)	4.01 (มาก)
6) บรรยากาศภายในเครื่องบิน	97 (32.33)	130 (43.33)	61 (20.33)	10 (3.33)	2 (0.67)	4.03 (มาก)
7) ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบิน	126 (42.00)	111 (37.00)	55 (18.33)	6 (2.00)	2 (0.67)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.59 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 โดยให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบิน บรรยากาศภายในเครื่องบิน สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบิน และเครื่องแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง



2.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ			
	นักเรียนหรือนักศึกษา	ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจส่วนตัว
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) รุ่น/ประเภทของเครื่องบิน	3.07 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
2) อายุการใช้งานของเครื่องบิน	3.39 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)
3) มีจำนวนเที่ยวบินต่อวันเพียงพอ	3.54 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)
4) มีช่วงเวลาของเที่ยวบินเหมาะสม	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)	4.21 (มาก)	4.02 (มาก)
5) มีจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินเพียงพอ	3.21 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
6) น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาต	3.04 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
7) ขนาด/ความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบิน	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)
8) สามารถเลือกที่นั่งบนเครื่องบินได้ตามความพอใจ	3.39 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
9) มีบริการเครื่องดื่มน้ำและของว่างบนเครื่องบิน	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
10) มีการจำหน่ายเครื่องดื่ม/ของว่าง/ของที่ระลึกบนเครื่องบิน	2.61 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.36 (น้อย)
11) สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้	3.46 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)
12) การให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร	4.04 (มาก)	4.22 (มาก)	4.29 (มาก)	4.31 (มาก)

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ			
	นักเรียน หรือนักศึกษา	ข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างหรือพนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ ส่วนตัว
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
13) ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร และวัฒนธรรมองค์กร	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.42 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นนักเรียนหรือนักศึกษาให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพได้แก่การให้ความสำคัญคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก ยกเว้นนักเรียนหรือนักศึกษาได้แก่มิช่วงเวลาของเที่ยวบินเหมาะสม ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ			
	นักเรียน หรือนักศึกษา	ข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างหรือพนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ ส่วนตัว
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) อัตราค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินอื่น	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	4.29 (มาก)	4.10 (มาก)
2) ราคาของเครื่องดื่ม/ของว่าง/ ของที่ระลึกบนเครื่องบินมีความ เหมาะสม	3.21 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
3) มีการแจ้งอัตราค่าโดยสารและ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ อย่างละเอียด	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.24 (มาก)
4) ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนหรือ คืนบัตรโดยสาร	3.57 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน ได้แก่อัตราค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินอื่น ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก สำหรับนักเรียนหรือนักศึกษา และเจ้าของธุรกิจส่วนตัวได้แก่มีการแจ้งอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ อย่างละเอียด ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ			
	นักเรียน หรือนักศึกษา	ข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างหรือพนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ ส่วนตัว
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตร โดยสารทางอินเทอร์เน็ต	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	<b>4.02</b> (มาก)	3.76 (มาก)
2) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตร โดยสารทางโทรศัพท์	<b>3.93</b> (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)
3) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตร โดยสารจากสำนักงานขาย	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)
4) ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่า อากาศยานหาง่าย สะดวก	3.89 (มาก)	<b>4.03</b> (มาก)	3.94 (มาก)	<b>3.97</b> (มาก)
5) ที่ตั้งของสำนักงานขายนอกท่า อากาศยานหาง่าย สะดวก	3.43 (มาก)	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	<b>3.86</b> (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับนักเรียนหรือนักศึกษาได้แก่มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของธุรกิจส่วนตัวได้แก่ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่าอากาศยานหาง่าย สะดวก และสำหรับลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชนได้แก่มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งทุกปัจจัยย่อยมีความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ			
	นักเรียน หรือนักศึกษา	ข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างหรือพนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ ส่วนตัว
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) มีการส่งเสริมการขายเช่น สามารถซื้อบัตรโดยสารในราคา ที่ต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติ เมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)
2) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น วิทยุ/ โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์/ป้าย โฆษณา	3.89 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)
3) มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วน และเป็นประโยชน์	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)
4) มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการ สอบถามข้อมูล	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)
5) มีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน หรือสังคม	3.07 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
6) มีการบอกเล่าจากบุคคลที่รู้จัก	3.57 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพ ได้แก่ มีการส่งเสริมการขายเช่นสามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติเมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก ยกเว้นนักเรียนหรือนักศึกษาได้แก่มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการสอบถามข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ			
	นักเรียน หรือนักศึกษา	ข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างหรือพนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ ส่วนตัว
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) นักบินมีความชำนาญและมี ประสบการณ์การบินสูง	4.07 (มาก)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)
2) พนักงานที่ให้บริการแต่งกาย และพูดจาสุภาพ	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)
3) นักบินหรือพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินเป็นคนไทย	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)
4) พนักงานที่ให้บริการมีความเป็น มิตรและอัธยาศัยดี	4.36 (มาก)	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)	4.25 (มาก)
5) พนักงานที่ให้บริการได้รับการ ฝึกอบรมและมีความรู้	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)
6) มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการ เพียงพอ	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพ ได้แก่ นักบินมีความชำนาญและมีประสบการณ์การบินสูง ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก ยกเว้นนักเรียนหรือนักศึกษา ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีความเป็นมิตรและอัธยาศัยดี ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ			
	นักเรียน หรือนักศึกษา	ข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างหรือพนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ ส่วนตัว
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทำได้หลายวิธี	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)
2) การชำระค่าโดยสารทำได้หลายวิธี	3.89 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.15 (มาก)
3) การเช็คอินรวดเร็ว	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)	4.15 (มาก)
4) มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน	<b>4.18</b> (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	4.15 (มาก)
5) เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา	<b>4.18</b> (มาก)	<b>4.48</b> (มาก)	<b>4.61</b> (มากที่สุด)	<b>4.36</b> (มาก)
6) การขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว	<b>4.18</b> (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)
7) มีการสาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)
8) การรองรับการระพลทางไม่ใช้เวลานาน	3.71 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	<b>3.97</b> (มาก)	<b>4.21</b> (มาก)	<b>4.23</b> (มาก)	<b>4.09</b> (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ได้แก่ เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก ยกเว้นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากันสำหรับนักเรียนหรือนักศึกษา ได้แก่ มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา และการขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	อาชีพ			
	นักเรียน หรือนักศึกษา	ข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างหรือพนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ ส่วนตัว
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) เครื่องแต่งกายของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	3.39 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
2) เครื่องแต่งกายของพนักงานภาค พื้นดิน	3.18 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
3) การตกแต่งแวดล้อม/สัญลักษณ์ ของเครื่องบิน	2.96 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
4) การออกแบบตกแต่งสำนักงาน ภายในท่าอากาศยาน	2.93 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
5) สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ ภายในเครื่องบิน	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	3.85 (มาก)
6) บรรยากาศภายในเครื่องบิน	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)
7) ความสะอาดของห้องโดยสาร และห้องน้ำภายในเครื่องบิน	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.27 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.39 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นนักเรียนหรือนักศึกษาให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพ ได้แก่ ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบิน ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก ยกเว้นนักเรียนหรือนักศึกษาได้แก่บรรยากาศภายในเครื่องบิน ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน



ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
สายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) รุ่น/ประเภทของเครื่องบิน	3.38 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.66 (มาก)
2) อายุการใช้งานของเครื่องบิน	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	4.01 (มาก)	3.86 (มาก)
3) มีจำนวนเที่ยวบินต่อวันเพียงพอ	3.47 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)
4) มีช่วงเวลาของเที่ยวบินเหมาะสม	3.98 (มาก)	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)	3.98 (มาก)
5) มีจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินเพียงพอ	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
6) น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาต	3.16 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
7) ขนาด/ความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบิน	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)
8) สามารถเลือกที่นั่งบนเครื่องบินได้ตามความพอใจ	3.27 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
9) มีบริการเครื่องคั้มและของว่างบนเครื่องบิน	3.16 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
10) มีการจำหน่ายเครื่องดื่ม/ของว่างของที่ระลึกบนเครื่องบิน	2.62 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.05 (น้อย)
11) สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้	3.60 (มาก)	4.13 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)
12) การให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร	4.04 (มาก)	4.41 (มาก)	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)
13) ความน่าเชื่อถือของผู้บริหารและวัฒนธรรมองค์กร	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.47 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ได้แก่การให้ความสำคัญคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001-40,000 บาทได้แก่มีช่วงเวลาของเที่ยวบินเหมาะสม ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) อัตราค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินอื่น	3.91 (มาก)	4.30 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)
2) ราคาของเครื่องดื่ม/ของว่าง/ ของที่ระลึกบนเครื่องบินมีความเหมาะสม	3.09 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
3) มีการแจ้งอัตราค่าโดยสารและ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ อย่างละเอียด	3.96 (มาก)	4.25 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)
4) ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนหรือ คืนบัตรโดยสาร	3.53 (มาก)	3.94 (มาก)	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.62 (มาก)	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ได้แก่อัตราค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินอื่น ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทได้แก่มีการแจ้งอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ อย่างละเอียด ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)
2) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)
3) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารจากสำนักงานขาย	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)
4) ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่าอากาศยานหางาย สะดวก	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	3.83 (มาก)
5) ที่ตั้งของสำนักงานขายนอกท่าอากาศยานหางาย สะดวก	3.53 (มาก)	3.83 (มาก)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ได้แก่ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่าอากาศยานหางาย สะดวก ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทได้แก่มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต และมีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากและค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) มีการส่งเสริมการขายเช่นสามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติเมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า	4.07 (มาก)	4.40 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)
2) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น วิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์/ป้ายโฆษณา	3.98 (มาก)	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)
3) มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	3.85 (มาก)
4) มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการสอบถามข้อมูล	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)
5) มีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือสังคม	3.09 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
6) มีการบอกเล่าจากบุคคลที่ท่านรู้จัก	3.49 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ได้แก่มีการส่งเสริมการขายเช่นสามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติเมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้าซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) นักบินมีความชำนาญและมีประสบการณ์การบินสูง	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)	4.32 (มาก)	4.44 (มาก)
2) พนักงานที่ให้บริการแต่งกายและพูดจาสุภาพ	4.31 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)
3) นักบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นคนไทย	3.76 (มาก)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)
4) พนักงานที่ให้บริการมีความเป็นมิตรและอัธยาศัยดี	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	4.31 (มาก)	4.15 (มาก)
5) พนักงานที่ให้บริการได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้	4.18 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)	4.24 (มาก)
6) มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ที่มียาได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 25,000 บาท ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีความเป็นมิตรและอัธยาศัยดี ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก และสำหรับผู้ที่มียาได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 บาทขึ้นไปได้แก่นักบินมีความชำนาญและมีประสบการณ์การ

บินสูง ซึ่งมีความสำคัญระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทำได้หลายวิธี	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)	4.31 (มาก)
2) การชำระค่าโดยสารทำได้หลายวิธี	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)
3) การเช็คอินรวดเร็ว	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)
4) มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน	4.18 (มาก)	4.29 (มาก)	4.31 (มาก)	4.14 (มาก)
5) เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา	<b>4.29</b> (มาก)	<b>4.55</b> (มากที่สุด)	<b>4.58</b> (มากที่สุด)	<b>4.44</b> (มาก)
6) การขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)
7) มีการสาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.47 (มาก)
8) การรองรับสัมภาระปลายทางไม่ใช้เวลานาน	3.87 (มาก)	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.04</b> (มาก)	<b>4.20</b> (มาก)	<b>4.24</b> (มาก)	<b>4.13</b> (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ได้แก่ เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา ซึ่งผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทและ 40,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญในระดับมาก ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-40,000 บาทให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) เครื่องแต่งกายของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
2) เครื่องแต่งกายของพนักงานภาค พื้นดิน	3.27 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
3) การตกแต่งขวดลาย/สัญลักษณ์ ของเครื่องบิน	3.20 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
4) การออกแบบตกแต่งสำนักงาน ชายในท่าอากาศยาน	2.98 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
5) สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ ภายในเครื่องบิน	<b>3.96</b> (มาก)	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)
6) บรรยากาศภายในเครื่องบิน	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)	4.22 (มาก)
7) ความสะอาดของห้องโดยสาร และห้องน้ำภายในเครื่องบิน	3.91 (มาก)	<b>4.32</b> (มาก)	<b>4.06</b> (มาก)	<b>4.24</b> (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.53</b> (มาก)	<b>3.65</b> (มาก)	<b>3.54</b> (มาก)	<b>3.59</b> (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ได้แก่ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบิน ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทได้แก่สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบิน ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ			
	เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า	ประมาณ 2 เดือน ต่อครั้ง	ประมาณ 3 เดือน ต่อครั้ง	ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) รุ่น/ประเภทของเครื่องบิน	3.35 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
2) อายุการใช้งานของเครื่องบิน	3.58 (มาก)	3.97 (มาก)	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)
3) มีจำนวนเที่ยวบินต่อวันเพียงพอ	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	3.73 (มาก)
4) มีช่วงเวลาของเที่ยวบินเหมาะสม	4.07 (มาก)	<b>4.23</b> (มาก)	<b>4.26</b> (มาก)	4.11 (มาก)
5) มีจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินเพียงพอ	3.16 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
6) น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาต	2.81 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
7) ขนาด/ความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบิน	3.43 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)
8) สามารถเลือกที่นั่งบนเครื่องบินได้ตามความพอใจ	3.00 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
9) มีบริการเครื่องดื่มและของว่างบนเครื่องบิน	2.93 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
10) มีการจำหน่ายเครื่องดื่ม/ของว่าง/ของที่ระลึกบนเครื่องบิน	1.84 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.44 (น้อย)
11) สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)
12) การให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร	<b>4.16</b> (มาก)	<b>4.23</b> (มาก)	<b>4.26</b> (มาก)	<b>4.31</b> (มาก)
13) ความน่าเชื่อถือของผู้บริหารและวัฒนธรรมองค์กร	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	4.03 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	<b>3.38</b> (ปานกลาง)	<b>3.57</b> (มาก)	<b>3.58</b> (มาก)	<b>3.60</b> (มาก)



จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่เดินทางเดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่า ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางได้แก่การให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก นอกจากนี้ยังมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากันสำหรับผู้เดินทางประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง และประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง ได้แก่มีช่วงเวลาของเที่ยวบินเหมาะสมและการให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านราคา	ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ			
	เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า	ประมาณ 2 เดือน ต่อครั้ง	ประมาณ 3 เดือน ต่อครั้ง	ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) อัตราค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินอื่น	4.23 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.21 (มาก)
2) ราคาของเครื่องบิน/ของว่าง/ ของที่ระลึกบนเครื่องบินมีความ เหมาะสม	2.58 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
3) มีการแจ้งอัตราค่าโดยสารและ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ อย่างละเอียด	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	4.18 (มาก)
4) ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนหรือ คืนบัตรโดยสาร	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>	<b>3.76 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางได้แก่อัตราค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินอื่น ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ			
	เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า	ประมาณ 2 เดือน ต่อครั้ง	ประมาณ 3 เดือน ต่อครั้ง	ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	<b>3.93</b> (มาก)	3.88 (มาก)
2) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์	<b>3.94</b> (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
3) มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารจากสำนักงานขาย	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)
4) ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่าอากาศยานหางาย สะดวก	3.90 (มาก)	<b>4.03</b> (มาก)	3.88 (มาก)	<b>4.02</b> (มาก)
5) ที่ตั้งของสำนักงานขายนอกท่าอากาศยานหางาย สะดวก	3.57 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.80</b> (มาก)	<b>3.86</b> (มาก)	<b>3.81</b> (มาก)	<b>3.85</b> (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้เดินทางประมาณเดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่าได้แก่มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ สำหรับผู้เดินทางประมาณ 2 เดือนต่อครั้งและปีละไม่เกิน 3 ครั้งได้แก่ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่าอากาศยานหางาย สะดวก และสำหรับผู้เดินทางประมาณ 3 เดือนต่อครั้งได้แก่มีการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งทุกปัจจัยย่อยมีความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ			
	เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า	ประมาณ 2 เดือน ต่อครั้ง	ประมาณ 3 เดือน ต่อครั้ง	ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) มีการส่งเสริมการขายเช่นสามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาที่ต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติเมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)
2) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น วิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์/ป้ายโฆษณา	3.54 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)
3) มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)
4) มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการสอบถามข้อมูล	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)
5) มีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือสังคม	2.94 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
6) มีการบอกเล่าจากบุคคลที่รู้จัก	3.16 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.57 (มาก)</b>	<b>3.71 (มาก)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางได้แก่มีการส่งเสริมการขายเช่นสามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาที่ต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติเมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ			
	เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า	ประมาณ 2 เดือน ต่อครั้ง	ประมาณ 3 เดือน ต่อครั้ง	ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) นักบินมีความชำนาญและมี ประสบการณ์การบินสูง	4.28 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)	4.41 (มาก)
2) พนักงานที่ให้บริการแต่งกาย และพูดจาสุภาพ	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)
3) นักบินหรือพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินเป็นคนไทย	3.49 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)
4) พนักงานที่ให้บริการมีความเป็น มิตรและอัธยาศัยดี	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)
5) พนักงานที่ให้บริการได้รับการ ฝึกอบรมและมีความรู้	4.25 (มาก)	4.06 (มาก)	4.30 (มาก)	4.34 (มาก)
6) มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการ เพียงพอ	4.01 (มาก)	3.91 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับความถี่ในการเดินทางได้แก่นักบินมีความชำนาญและมีประสบการณ์การบินสูง ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่เดินทางประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง ได้แก่พนักงานที่ให้บริการมีความเป็นมิตรและอัธยาศัยดี ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ			
	เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า	ประมาณ 2 เดือน ต่อครั้ง	ประมาณ 3 เดือน ต่อครั้ง	ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทำได้หลายวิธี	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.40 (มาก)	4.19 (มาก)
2) การชำระค่าโดยสารทำได้หลายวิธี	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)
3) การเช็คอินรวดเร็ว	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)
4) มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน	4.20 (มาก)	4.43 (มาก)	4.10 (มาก)	4.31 (มาก)
5) เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา	<b>4.51</b> (มากที่สุด)	<b>4.57</b> (มากที่สุด)	<b>4.48</b> (มาก)	<b>4.48</b> (มาก)
6) การขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.22 (มาก)
7) มีการสาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)
8) การรอรับสัมภาระปลายทางไม่ใช้เวลานาน	3.99 (มาก)	4.37 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.15</b> (มาก)	<b>4.24</b> (มาก)	<b>4.16</b> (มาก)	<b>4.17</b> (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางได้แก่เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา ซึ่งผู้ที่เดินทางเดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่า และประมาณ 2 เดือนต่อครั้งให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่เดินทางประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง และปีละไม่เกิน 3 ครั้งให้ความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ			
	เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า	ประมาณ 2 เดือน ต่อครั้ง	ประมาณ 3 เดือน ต่อครั้ง	ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1) เครื่องแต่งกายของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	3.35 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)
2) เครื่องแต่งกายของพนักงานภาค พื้นดิน	3.20 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
3) การตกแต่งขวดน้ำ/สัญลักษณ์ ของเครื่องบิน	2.88 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
4) การออกแบบตกแต่งสำนักงาน ขายในท่าอากาศยาน	2.86 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
5) สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ ภายในเครื่องบิน	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)
6) บรรยากาศภายในเครื่องบิน	4.01 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
7) ความสะอาดของห้องโดยสาร และห้องน้ำภายในเครื่องบิน	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.49 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่เดินทางเดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่า ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ในการเดินทางได้แก่ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบิน ซึ่งมีความสำคัญในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	พบปัญหาในระดับ			พบปัญหา รวม	ไม่พบ ปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1) จำนวนเที่ยวบินต่อวันไม่เพียงพอ	89 (29.67)	135 (45.00)	36 (12.00)	260 (86.67)	40 (13.33)
2) ช่วงเวลาของเที่ยวบินไม่เหมาะสม	100 (33.33)	127 (42.33)	38 (12.67)	265 (88.33)	35 (11.67)
3) จำนวนเคาน์เตอร์เช็คอินไม่เพียงพอ	61 (20.33)	132 (44.00)	68 (22.67)	261 (87.00)	39 (13.00)
4) น้าหนักของสัมภาระที่อนุญาตน้อยเกินไป	35 (11.67)	131 (43.67)	75 (25.00)	241 (80.33)	59 (19.67)
5) ที่นั่งบนเครื่องบินคับแคบ ไม่สะดวกสบาย	60 (20.00)	141 (47.00)	57 (19.00)	258 (86.00)	42 (14.00)
6) ไม่สามารถเลือกที่นั่งได้เองตามความชอบใจ	39 (13.00)	116 (38.67)	64 (21.33)	219 (73.00)	81 (27.00)
7) ไม่สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้	138 (46.00)	83 (27.67)	28 (9.33)	249 (83.00)	51 (17.00)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือช่วงเวลาของเที่ยวบินไม่เหมาะสม ร้อยละ 88.33 รองลงมาคือจำนวนเคาน์เตอร์เช็คอินไม่เพียงพอ ร้อยละ 87.00 และจำนวนเที่ยวบินต่อวันไม่เพียงพอ ร้อยละ 86.67

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในระดับมากที่สุดคือไม่สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้ ร้อยละ 46.00 รองลงมาคือช่วงเวลาของเที่ยวบินไม่เหมาะสม ร้อยละ 33.33 และจำนวนเที่ยวบินต่อวันไม่เพียงพอ ร้อยละ 29.67

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านราคา  
ที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านราคา	พบปัญหาในระดับ			พบปัญหา รวม	ไม่พบ ปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1) อัตราค่าโดยสารสูงกว่าสายการบินอื่น	41 (13.67)	147 (49.00)	46 (15.33)	234 (78.00)	66 (22.00)
2) ราคาของเครื่องดื่มน้ำ/ของว่าง/ของที่ระลึกบนเครื่องบินไม่เหมาะสม	35 (11.67)	116 (38.67)	79 (26.33)	230 (76.67)	70 (23.33)
3) การแจ้งอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ไม่ชัดเจน	78 (26.00)	109 (36.33)	63 (21.00)	250 (83.33)	50 (16.67)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือการแจ้งอัตรา  
ค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ไม่ชัดเจน ร้อยละ 83.33 รองลงมาคืออัตราค่าโดยสารสูงกว่าสายการ  
บินอื่น ร้อยละ 78.00 และราคาของเครื่องดื่ม/ของว่าง/ของที่ระลึกบนเครื่องบินไม่เหมาะสม ร้อยละ  
76.67

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในระดับมากที่สุดคือการแจ้งอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ  
ไม่ชัดเจน ร้อยละ 26.00 รองลงมาคืออัตราค่าโดยสารสูงกว่าสายการบินอื่น ร้อยละ 13.67 และ  
ราคาของเครื่องดื่ม/ของว่าง/ของที่ระลึกบนเครื่องบินไม่เหมาะสม ร้อยละ 11.67



ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	พบปัญหาในระดับ			พบปัญหา รวม	ไม่พบ ปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1) สำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ตไม่ได้เนื่องจากระบบมีปัญหา	41 (13.67)	87 (29.00)	79 (26.33)	207 (69.00)	93 (31.00)
2) สำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ไม่ได้เนื่องจากสายไม่ว่างหรือไม่มีผู้รับสาย	80 (26.67)	87 (29.00)	53 (17.67)	220 (73.33)	80 (26.67)
3) ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่าอากาศยานหายาก อยู่ในทำเลที่ไม่สะดวก	14 (4.67)	92 (30.67)	90 (30.00)	196 (65.33)	104 (34.67)
4) ที่ตั้งของสำนักงานขายนอกท่าอากาศยานหายาก อยู่ในทำเลที่ไม่สะดวก	39 (13.00)	101 (33.67)	72 (24.00)	212 (70.67)	88 (29.33)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ สำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ไม่ได้เนื่องจากสายไม่ว่างหรือไม่มีผู้รับสาย ร้อยละ 73.33 รองลงมาคือที่ตั้งของสำนักงานขายนอกท่าอากาศยานหายาก อยู่ในทำเลที่ไม่สะดวก ร้อยละ 70.67 และสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ตไม่ได้เนื่องจากระบบมีปัญหา ร้อยละ 69.00

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในระดับมากที่สุดคือสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ไม่ได้เนื่องจากสายไม่ว่างหรือไม่มีผู้รับสาย ร้อยละ 26.67 รองลงมาคือสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ตไม่ได้เนื่องจากระบบมีปัญหา ร้อยละ 13.67 และที่ตั้งของสำนักงานขายนอกท่าอากาศยานหายาก อยู่ในทำเลที่ไม่สะดวก ร้อยละ 13.00

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	พบปัญหาในระดับ			พบปัญหา รวม	ไม่พบ ปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1) ไม่สามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติเมื่อสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารล่วงหน้า	108 (36.00)	85 (28.33)	43 (14.33)	236 (78.67)	64 (21.33)
2) มีการโฆษณาไม่ตรงกับความเป็นจริง	108 (36.00)	90 (30.00)	42 (14.00)	240 (80.00)	60 (20.00)
3) การให้ข่าวสารไม่ต่อเนื่อง ชัดเจน	91 (30.33)	115 (38.33)	49 (16.33)	255 (85.00)	45 (15.00)
4) เว็บไซต์มีปัญหา เข้าไปใช้งานได้ยาก	42 (14.00)	101 (33.67)	76 (25.33)	219 (73.00)	81 (27.00)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือการให้ข่าวสารไม่ต่อเนื่อง ชัดเจน ร้อยละ 85.00 รองลงมาคือมีการโฆษณาไม่ตรงกับความเป็นจริง ร้อยละ 80.00 และไม่สามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติเมื่อสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารล่วงหน้า ร้อยละ 78.67

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในระดับมากที่สุดคือไม่สามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติเมื่อสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารล่วงหน้าและมีการโฆษณาไม่ตรงกับความเป็นจริง ร้อยละ 36.00 รองลงมาคือการให้ข่าวสารไม่ต่อเนื่อง ชัดเจน ร้อยละ 30.33 และเว็บไซต์มีปัญหา เข้าไปใช้งานได้ยาก ร้อยละ 14.00

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านบุคลากรที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านบุคลากร	พบปัญหาในระดับ			พบปัญหา รวม	ไม่พบ ปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1) นักบินขาดความชำนาญและประสบการณ์ในการบิน	15 (5.00)	52 (17.33)	86 (28.67)	153 (51.00)	147 (49.00)
2) พนักงานที่ให้บริการแต่งกายและพูดจาไม่สุภาพ	14 (4.67)	52 (17.33)	86 (28.67)	152 (50.67)	148 (49.33)
3) พนักงานที่ให้บริการไม่เป็นมิตร อหยาศัยไม่ดี	16 (5.33)	50 (16.67)	87 (29.00)	153 (51.00)	147 (49.00)
4) พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ในการให้บริการ	9 (3.00)	52 (17.33)	87 (29.00)	148 (49.33)	152 (50.67)
5) พนักงานที่ให้บริการไม่ใช่คนไทย สื่อสารลำบาก	12 (4.00)	34 (11.33)	84 (28.00)	130 (53.33)	170 (56.67)
6) จำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ	15 (5.00)	71 (23.67)	103 (34.33)	189 (63.00)	111 (37.00)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือจำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 63.00 รองลงมาคือพนักงานที่ให้บริการไม่ใช่คนไทย สื่อสารลำบาก ร้อยละ 53.33 นักบินขาดความชำนาญและประสบการณ์ในการบินและพนักงานที่ให้บริการไม่เป็นมิตร อหยาศัยไม่ดี ร้อยละ 51.00

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในระดับมากคือพนักงานที่ให้บริการไม่เป็นมิตร อหยาศัยไม่ดี ร้อยละ 5.33 รองลงมาคือนักบินขาดความชำนาญและประสบการณ์ในการบินและจำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 5.00 และพนักงานที่ให้บริการแต่งกายและพูดจาไม่สุภาพ ร้อยละ 4.67

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	พบปัญหาในระดับ			พบปัญหา รวม	ไม่พบ ปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1) การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารยุ่งยาก ไม่สะดวก	30 (10.00)	111 (37.00)	76 (25.33)	217 (72.33)	83 (27.67)
2) ขั้นตอนการชำระเงินยุ่งยาก	13 (4.33)	90 (30.00)	86 (28.67)	189 (63.00)	111 (37.00)
3) การเช็คอินใช้เวลานาน	50 (16.67)	125 (41.67)	76 (25.33)	251 (83.67)	49 (16.33)
4) ไม่มีการประกาศเตือนก่อนออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน	64 (21.33)	99 (33.00)	60 (20.00)	223 (74.33)	77 (25.67)
5) เที่ยวบินล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา	118 (39.33)	101 (33.67)	55 (18.33)	274 (91.33)	26 (8.67)
6) การรอรับสัมภาระปลายทางใช้เวลานาน	66 (22.00)	135 (45.00)	62 (20.67)	263 (87.67)	37 (12.33)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือเที่ยวบินล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา ร้อยละ 91.33 รองลงมาคือการรอรับสัมภาระปลายทางใช้เวลานาน ร้อยละ 87.67 และการเช็คอินใช้เวลานาน ร้อยละ 83.67

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในระดับมากที่สุดคือเที่ยวบินล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา ร้อยละ 39.33 รองลงมาคือการรอรับสัมภาระปลายทางใช้เวลานาน ร้อยละ 22.00 และไม่มีการประกาศเตือนก่อนออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน ร้อยละ 21.33

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านสิ่ง  
นำเสนอทางกายภาพที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	พบปัญหาในระดับ			พบปัญหา รวม	ไม่พบ ปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1) เครื่องแต่งกายของนักบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่เหมาะสม	10 (3.33)	43 (14.33)	75 (25.00)	128 (42.67)	172 (57.33)
2) เครื่องแต่งกายของพนักงานภาคพื้นดินไม่เหมาะสม	8 (2.67)	56 (18.67)	71 (23.67)	135 (45.00)	165 (55.00)
3) สำนักงานขายในท่าอากาศยานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม	8 (2.67)	76 (25.33)	76 (25.33)	260 (53.33)	140 (46.67)
4) สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบินเก่าหรือชำรุด	35 (11.67)	112 (37.33)	69 (23.00)	216 (72.00)	84 (28.00)
5) ห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบินไม่สะอาด	16 (5.33)	104 (34.67)	85 (28.33)	205 (68.33)	95 (31.67)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือสภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบินเก่าหรือชำรุด ร้อยละ 72.00 รองลงมาคือห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบินไม่สะอาด ร้อยละ 68.33 และสำนักงานขายในท่าอากาศยานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม ร้อยละ 53.33

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในระดับมากที่สุดคือสภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบินเก่าหรือชำรุด ร้อยละ 11.67 รองลงมาคือห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบินไม่สะอาด ร้อยละ 5.3 และเครื่องแต่งกายของนักบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่เหมาะสม ร้อยละ 3.33