

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ รวมถึงการนำเสนอแนะแนวทางในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการเดินทางอากาศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 300 ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำเสนอแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	119	39.7
หญิง	181	60.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7 และเพศหญิง 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	2	0.7
21 – 30 ปี	86	28.6
31 – 40 ปี	144	48.0
41 – 50 ปี	62	20.7
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	6	2.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา อายุ 21- 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6 อายุ 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.7 อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.0 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	193	64.3
สมรส	99	33.0
อื่น ๆ	8	2.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมามีสถานภาพสมรส ร้อยละ 33.0 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมปลาย / ปวช.	8	2.7
ปวส. / อนุปริญญา	9	3.0
ปริญญาตรี	189	63.0
สูงกว่าปริญญาตรี	94	31.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 31.3 ปวส./ อนุปริญญาคิดเป็นร้อยละ 3.0 และมัธยมปลาย / ปวช.คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67	22.3
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	187	62.4
นักธุรกิจ	3	1.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	28	9.3
นักเรียน/นักศึกษา	12	4.0
อื่นๆ	3	1.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 22.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 9.3 นักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 4.0 นักธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 1.0 และอื่นๆคิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

รายได้เฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	13	4.3
10,001 – 20,000 บาท	63	21.0
20,001 – 30,000 บาท	75	25.0
30,001 – 40,000 บาท	72	24.0
40,001 – 50,000 บาท	28	9.3
50,001 บาท ขึ้นไป	49	16.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมา รายได้เฉลี่ย 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.0 รายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0 รายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.4 รายได้เฉลี่ย 40,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.3 และรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาของการใช้บริการ

ระยะเวลาของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	58	19.3
6 เดือน – 1 ปี	74	24.7
มากกว่า 1 ปี – 2 ปี	126	42.0
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	42	14.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้มากกว่า 1 ปี ถึง 2 ปีคิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมามีระยะเวลาในการใช้ 6 เดือน ถึง 1 ปีคิดเป็นร้อยละ 24.7 น้อยกว่า 6 เดือนคิดเป็นร้อยละ 19.3 และมากกว่า 2 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 14.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้เป็นประจำ

สายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
สายการบินแอร์เอเชีย	104	34.7
สายการบินวันทูโก บาย โอเรียนไทย	53	17.7
สายการบินนกแอร์	143	47.6
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สายการบินนกแอร์เป็นประจำคิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาใช้สายการบินแอร์เอเชีย คิดเป็นร้อยละ 34.7 และใช้สายการบินวันทูโก บาย โอเรียนไทยคิดเป็นร้อยละ 17.7

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ซื้อตั๋วเดินทางสายการบิน ต้นทุนต่ำ

สถานที่ซื้อตั๋วเดินทางสายการบินต้นทุนต่ำ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานขายประจำสนามบิน	33	11.0
ศูนย์บริการลูกค้า(Call Center)	87	29.0
อินเทอร์เน็ต	161	53.7
ตัวแทนจำหน่าย	19	6.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อตั๋วเดินทาง ทางอินเทอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ 53.7 รองลงมาซื้อตั๋วเดินทางทางศูนย์บริการลูกค้า(Call Center) คิดเป็นร้อยละ 29.0 สำนักงานขายประจำสนามบินคิดเป็นร้อยละ 11.0 และที่ตัวแทนจำหน่ายคิดเป็นร้อยละ 6.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะตั๋วการใช้ของสายการบิน ต้นทุนต่ำ

ลักษณะตั๋วสายการบินต้นทุนต่ำ	จำนวน	ร้อยละ
ตั๋วแบบเที่ยวเดียว	92	30.7
ตั๋วแบบไป - กลับ	208	69.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ตั๋วแบบไป - กลับคิดเป็นร้อยละ 69.3 คิดเป็น และตั๋วแบบเที่ยวเดียวคิดเป็น ร้อยละ 30.7

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้

ประเภทสายการบินต้นทุนต่ำ	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นธุรกิจ	8	2.7
ชั้นธรรมดา	292	97.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สายการบินต้นทุนต่ำประเภทชั้นธรรมดาคิดเป็นร้อยละ 97.3 และชั้นธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 2.7

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการ

วันที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ - วันศุกร์	39	13.0
วันเสาร์ - วันอาทิตย์	69	23.0
วันหยุดนักขัตฤกษ์	23	7.7
ไม่แน่นอน	169	56.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้กำหนดวันที่แน่นอนในการใช้สายการบินคิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาใช้วันเสาร์ - วันอาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 23.0 ใช้วันจันทร์ - วันศุกร์คิดเป็นร้อยละ 13.0 และวันหยุดนักขัตฤกษ์คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุของการใช้บริการ

สาเหตุการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	จำนวน	ร้อยละ
ท่องเที่ยว	140	46.7
ติดต่อธุรกิจ/ทำงาน	97	32.3
กลับภูมิลำเนา/เยี่ยมญาติ	58	19.3
อื่นๆ	5	1.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สายการบินต้นทุนต่ำเพื่อการท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาเพื่อติดต่อธุรกิจ/ทำงานคิดเป็นร้อยละ 32.3 เพื่อกลับภูมิลำเนา/เยี่ยมญาติคิดเป็นร้อยละ 19.3 และอื่นๆคิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง

จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
คนเดียว	89	29.7
2 – 3 คน	151	50.3
4 – 6 คน	44	14.7
7 คนขึ้นไป	16	5.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทาง 2 – 3 คนคิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาเดินทางคนเดียวคิดเป็นร้อยละ 29.7 เดินทาง 4 – 6 คนคิดเป็นร้อยละ 14.7 และเดินทาง 7 คนขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งของการใช้บริการ

จำนวนครั้งของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ครั้ง/ต่อปี	250	83.6
6 – 10 ครั้ง/ต่อปี	35	11.7
11 – 15 ครั้ง/ต่อปี	3	1.0
15 ครั้ง/ต่อปี	11	3.7
รวม	300	100.0

หมายเหตุ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 299 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทาง 1 – 5 ครั้ง/ต่อปีคิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมา 6 – 10 ครั้ง/ต่อปีคิดเป็นร้อยละ 11.7 15 ครั้ง/ต่อปีคิดเป็นร้อยละ 3.7 และ 11 – 15 ครั้ง /ต่อปีคิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดในโอกาสของการใช้บริการ

การใช้บริการในโอกาส	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	223	74.4
ไม่ใช่	13	4.3
ไม่แน่ใจ	64	21.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะยังคงใช้สายการบินต้นทุนต่ำในโอกาสคิดเป็นร้อยละ 74.4 โดยมีเหตุผลคือ ราคาถูกกว่าสายการบินปกติทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและมีโอกาสได้ท่องเที่ยวบ่อยขึ้น มีความสะดวกสบายใช้ระยะเวลาอันสั้นในการเดินทาง และประหยัดเวลาว่าการเดินทางกว่าวิธีอื่นๆ ดังนั้นไม่ต้องการบริการอื่นๆมากนัก รองลงมายังไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 21.3 โดยมีเหตุผลคือ ยังขาดความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการบิน ขึ้นอยู่กับโอกาสและความเหมาะสม รวมถึงราคาที่สามารถจองได้ ข้อจำกัดในการเปลี่ยนชื่อผู้โดยสารและเที่ยวบิน กรณีมีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินหรือตัวผู้โดยสารคิดค่าธรรมเนียมสูงเกินไป การบริการของพนักงานต้อนรับทั้งภาคพื้นดิน และบนเครื่องบิน และความตรงต่อเวลา และจะไม่ใช้ต่อไปในอนาคตคิดเป็นร้อยละ 4.3 โดยมีเหตุผลคือ การบริการไม่ประทับใจ ใช้เครื่องเพียงลำเดียวบินไป – กลับต่อวัน หลายเที่ยว ทำให้เครื่องเสียบ่อย ความไม่ตรงต่อเวลาบ่อยครั้ง(Delay) บริการและระบบการบริการไม่ดี การบินของนักบินไม่ Smooth และ พนักงานต้อนรับหน้าไม่ยิ้มแย้มขาด service mind เหมือนหุ่นยนต์

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ

แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	178	59.3
ไม่แนะนำ	27	9.0
ไม่แน่ใจ	95	31.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะยังคงแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำคิดเป็นร้อยละ 59.3 โดยมีเหตุผลคือ ราคาถูกกว่าสายการบินปกติ อีกทั้งราคาไม่แตกต่างจากรถทัวร์มากนักก็มีความรวดเร็วประหยัดเวลาเดินทาง เพื่อที่จะสามารถเอาเวลาที่เหลือทำกิจกรรมอื่นๆได้ และทำให้สามารถท่องเที่ยวได้บ่อยขึ้น รองลงมายังไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 31.7 โดยมีเหตุผลคือ ยังไม่มั่นใจในความปลอดภัยมากนัก และไม่แนะนำคิดเป็นร้อยละ 9.0 โดยมีเหตุผลคือ เป็นความพึงพอใจส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระดับปัจจัยที่มีผล					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. จำนวนเที่ยวบินมีมาก เพียงพอต่อการให้บริการ	45 (15.0)	150 (50.0)	87 (29.0)	14 (4.7)	4 (1.3)	3.73 มาก	3
2. เส้นทางบินที่ให้บริการ	56 (18.7)	149 (49.6)	77 (25.7)	17 (5.7)	1 (0.3)	3.81 มาก	2
3. จุดหมายปลายทางที่ให้บริการ	62 (20.7)	149 (49.7)	73 (24.3)	15 (5.0)	1 (0.3)	3.85 มาก	1
4. ความสะดวกในการต่อเที่ยวบิน (Connecting Flight)	29 (9.7)	77 (25.7)	109 (36.2)	65 (21.7)	20 (6.7)	3.10 ปานกลาง	6
5. การระบุที่นั่งก่อนขึ้นเครื่อง	59 (19.7)	103 (34.3)	77 (25.7)	48 (16.0)	13 (4.3)	3.49 ปานกลาง	5
6. ที่นั่งมีความสะดวกสบาย	44 (14.7)	122 (40.7)	103 (34.3)	28 (9.3)	3 (1.0)	3.59 มาก	4
รวม						3.60 มาก	

จากตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยในรายละเอียด พบว่า จำนวนเที่ยวบินมีมากเพียงพอต่อการให้บริการมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) เส้นทางบินที่ให้บริการมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) จุดหมายปลายทางที่ให้บริการมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ความสะดวกในการต่อเที่ยวบิน(Connecting Flight)มีผลระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ย 3.10) การระบุที่นึ่งก่อนขึ้นเครื่องมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) และ ที่นึ่งมีความ สะดวกสบายมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ระดับปัจจัยที่มีผล					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ	24 (8.2)	59 (20.3)	88 (30.2)	73 (25.1)	47 (16.2)	2.79 ปานกลาง	7
2. ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา	113 (37.7)	138 (46.0)	44 (14.7)	4 (1.3)	1 (0.3)	4.19 มาก	1
3. ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง	95 (31.7)	142 (47.4)	58 (19.3)	4 (1.3)	1 (0.3)	4.09 มาก	2
4. ราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับ ระยะเวลาในการจองล่วงหน้า	42 (14.0)	126 (42.0)	95 (31.7)	28 (9.3)	9 (3.0)	3.55 มาก	4
5. การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่าย อื่นๆ	44 (14.7)	108 (36.0)	98 (32.7)	34 (11.3)	16 (5.3)	3.43 ปานกลาง	6
6. อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลง รายการต่างๆ	55 (18.3)	119 (39.7)	92 (30.7)	24 (8.0)	10 (3.3)	3.62 มาก	3
7. อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมัน	39 (13.0)	99 (33.1)	123 (41.2)	32 (10.7)	6 (2.0)	3.44 ปานกลาง	5
รวม						3.59 มาก	

หมายเหตุ ข้อ 1 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 291 คนและข้อ 7 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 299 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน

จากตารางที่ 19 แสดง ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยในรายละเอียดพบว่า ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79) ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดามีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทางมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ราคาตัว

เครื่องปั้นที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองลวงหน้ามีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมันมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)	ระดับปัจจัยที่มีผล					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การซื้อตั๋วที่เคาน์เตอร์สนามบิน	24 (8.0)	76 (25.3)	97 (32.3)	80 (26.7)	23 (7.7)	2.99 ปานกลาง	5
2. การซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ต	107 (35.7)	125 (41.6)	56 (18.7)	11 (3.7)	1 (0.3)	4.09 มาก	1
3. การซื้อตั๋วผ่านทางโทรศัพท์ /Call center	72 (24.0)	133 (44.3)	68 (22.7)	24 (8.0)	3 (1.0)	3.82 มาก	3
4. การซื้อตั๋วผ่านทางตัวแทนจำหน่าย	27 (9.0)	92 (30.7)	101 (33.6)	57 (19.0)	23 (7.7)	3.14 ปานกลาง	4
5. การจองตั๋วล่วงหน้า	83 (27.7)	124 (41.3)	77 (25.7)	15 (5.0)	1 (0.3)	3.91 มาก	2
รวม						3.59 มาก	

จากตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยในรายละเอียดพบว่า การซื้อตั๋วที่เคาน์เตอร์สนามบินมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) การซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) การซื้อตั๋วผ่านทางโทรศัพท์/Call center มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) การซื้อตั๋วผ่านทางตัวแทนจำหน่าย มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) และการจองตั๋วล่วงหน้า มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับปัจจัยที่มีผล					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริม การท่องเที่ยว	54 (18.0)	108 (36.0)	92 (30.7)	33 (11.0)	13 (4.3)	3.52 มาก	6
2. ด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณา ตามสื่อต่างๆ	44 (14.7)	147 (48.9)	83 (27.7)	23 (7.7)	3 (1.0)	3.69 มาก	5
3. มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน	85 (28.3)	118 (39.4)	65 (21.7)	28 (9.3)	4 (1.3)	3.84 มาก	3
4. สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุด ยาวได้ในราคาโปรโมชั่น	95 (31.7)	110 (36.6)	68 (22.7)	17 (5.7)	10 (3.3)	3.88 มาก	2
5. บัตรสมาชิก	47 (15.7)	86 (28.7)	118 (39.3)	37 (12.3)	12 (4.0)	3.40 ปานกลาง	7
6. การลดราคาในบางโอกาส	74 (24.7)	129 (43.0)	66 (22.0)	25 (8.3)	6 (2.0)	3.80 มาก	4
7. การจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก	90 (30.0)	129 (43.0)	57 (19.0)	17 (5.7)	7 (2.3)	3.93 มาก	1
รวม						3.72 มาก	

จากตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยในรายละเอียดพบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.52) ข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณา ตามสื่อต่างๆ มีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.69) มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบินมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) บัตรสมาชิกมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย

3.40) การลดราคาในบางโอกาส มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการจองก่อนได้ตั๋วราคาถูกมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านบุคคล (People) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ระดับปัจจัยที่มีผล					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. มารยาทของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดิน	52 (17.3)	123 (41.0)	107 (35.7)	15 (5.0)	3 (1.0)	3.69 มาก	7
2. มารยาทของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน	68 (22.7)	128 (42.6)	89 (29.7)	12 (4.0)	3 (1.0)	3.82 มาก	5
3. บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดิน	35 (11.7)	102 (34.0)	139 (46.3)	19 (6.3)	5 (1.7)	3.48 ปานกลาง	9
4. บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน	54 (18.0)	112 (37.3)	119 (39.7)	12 (4.0)	3 (1.0)	3.67 มาก	8
5. ประสิทธิภาพของกัปตันและนัก บิน	188 (62.6)	65 (21.7)	44 (14.7)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.46 มาก	1
6. กัปตันและนักบินชาวต่างประเทศ	30 (10.1)	62 (20.8)	146 (49.0)	43 (14.4)	17 (5.7)	3.15 ปานกลาง	10
7. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	73 (24.3)	130 (43.4)	84 (28.0)	10 (3.3)	3 (1.0)	3.87 มาก	4
8. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	85 (28.3)	130 (43.4)	76 (25.3)	8 (2.7)	1 (0.3)	3.97 มาก	3
9. พนักงานมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	92 (30.7)	133 (44.3)	64 (21.3)	9 (3.0)	2 (0.7)	4.01 มาก	2
10. จำนวนพนักงานมีมากเพียงพอต่อ การบริการ	70 (23.3)	122 (40.7)	95 (31.7)	9 (3.0)	4 (1.3)	3.82 มาก	6
รวม						3.79 มาก	

หมายเหตุ ข้อ 6 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 298 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน

จากตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านบุคคล(People) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยบุคคล มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยในรายละเอียดพบว่า มารยาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) มารยาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ประสิทธิภาพของกัปตันและนักบินมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) กัปตันชาวต่างประเทศมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) และจำนวนพนักงานมีมากเพียงพอต่อการบริการมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical)	ระดับปัจจัยที่มีผล					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. มาตรฐานของเครื่องบินที่ให้บริการ	184 (61.3)	79 (26.3)	32 (10.7)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.47 มาก	4
2. ความสะอาดในเครื่องบินโดยสาร	99 (33.0)	135 (45.0)	61 (20.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.09 มาก	5
3. ระบบมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน	199 (66.3)	67 (22.3)	33 (11.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.55 มากที่สุด	2
4. ความมีชื่อเสียงของสายการบิน	95 (31.7)	122 (40.6)	74 (24.7)	8 (2.7)	1 (0.3)	4.01 มาก	6
5. การตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบิน	197 (65.7)	69 (23.0)	31 (10.3)	2 (0.7)	1 (0.3)	4.53 มากที่สุด	3
6. ระบบมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร	212 (70.7)	56 (18.7)	31 (10.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.60 มากที่สุด	1
รวม						4.38 มาก	

จากตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยในรายละเอียดพบว่า มาตรฐานของเครื่องบินที่ให้บริการมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความสะอาดในเครื่องบินโดยสารมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ระบบมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติการบินมีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) ความมีชื่อเสียงของสายการบิน มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) การตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบินมีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และระบบมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้โดยสารมีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านกระบวนการ(Process) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ระดับปัจจัยที่มีผล					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า	87 (29.0)	137 (45.7)	64 (21.3)	12 (4.0)	0 (0.0)	4.0 มาก	2
2. ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที)	77 (25.7)	109 (36.3)	91 (30.3)	17 (5.7)	6 (2.0)	3.78 มาก	5
3. ความสะดวกรวดเร็วในการรับ Boarding pass	74 (24.7)	125 (41.7)	91 (30.3)	9 (3.0)	1 (0.3)	3.87 มาก	4
4. ระยะเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	105 (35.1)	96 (32.0)	64 (21.3)	28 (9.3)	7 (2.3)	3.88 มาก	3
5. คำแนะนำและสาธิตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย	29 (9.7)	65 (21.7)	140 (46.6)	62 (20.7)	4 (1.3)	3.18 ปานกลาง	8
6. การใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตั๋วกระดาษ	31 (10.3)	77 (25.7)	140 (46.6)	47 (15.7)	5 (1.7)	3.27 ปานกลาง	7
7. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า	63 (21.0)	109 (36.3)	105 (35.0)	20 (6.7)	3 (1.0)	3.70 มาก	6
8. การดูแลผู้โดยสารกรณีเครื่องบินล่าช้า (Delay)	116 (38.7)	110 (36.7)	52 (17.3)	18 (6.0)	4 (1.3)	4.05 มาก	1
รวม						3.72 มาก	

จากตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านกระบวนการ(Process) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยในรายละเอียดพบว่า ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้ามีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที) มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ความสะดวกรวดเร็วในการรับBoarding pass มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

3.87) วันเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) คำแนะนำและ
 สาธิตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) การใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์
 แทนตัวกระดาษมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋ามีผล
 ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการดูแลผู้โดยสารกรณีเครื่องบินล่าช้า (Delay)มีผลระดับมาก
 (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยส่วนประสม
 ทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product)	3.60	มาก
2. ปัจจัยด้านราคา(Price)	3.59	มาก
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place)	3.59	มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)	3.72	มาก
5. ปัจจัยด้านบุคคล(People)	3.79	มาก
6. ปัจจัยด้านกายภาพ(Physical)	4.38	มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ(Process)	3.72	มาก
รวม	3.77	มาก

จากตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัย
 ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำผู้ตอบ
 แบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยมีผลต่อการตัดสินใจ
 โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีผลต่อ
 การตัดสินใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก
 (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.59)
 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยด้าน
 บุคคลโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมมีผลต่อ
 การตัดสินใจระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.38) และ ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจ
 ระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ชาย : 119 คน		หญิง : 181 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product)	3.57	มาก	3.61	มาก
2. ปัจจัยด้านราคา(Price)	3.51	มาก	3.64	มาก
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place)	3.55	มาก	3.62	มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)	3.65	มาก	3.77	มาก
5. ปัจจัยด้านบุคคล(People)	3.71	มาก	3.85	มาก
6. ปัจจัยด้านกายภาพ(Physical)	4.27	มาก	4.45	มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ(Process)	3.64	มาก	3.77	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	มาก	3.82	มาก

จากตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.27) ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงให้ความสำคัญเห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.77) ปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.85) ปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.45) ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ชาย : 119 คน		หญิง : 181 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. จำนวนเที่ยวบินมีมากเพียงพอต่อการให้บริการ	3.71	มาก	3.74	มาก
2. เส้นทางบินที่ให้บริการ	3.82	มาก	3.80	มาก
3. จุดหมายปลายทางที่ให้บริการ	3.87	มาก	3.84	มาก
4. ความสะดวกในการต่อเที่ยวบิน(Connecting Flight)	3.16	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง
5. การระบุที่นั่งก่อนขึ้นเครื่องบิน	3.35	ปานกลาง	3.58	มาก
6. ที่นั่งมีความสะดวกสบาย	3.49	ปานกลาง	3.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	มาก	3.61	มาก

จากตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ จำนวนเที่ยวบินมีมากเพียงพอต่อการให้บริการ เส้นทางบินที่ให้บริการ และ จุดหมายปลายทางที่ให้บริการ ปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการต่อเที่ยวบิน(Connecting Flight) การระบุที่นั่งก่อนขึ้นเครื่องบิน และ ที่นั่งมีความสะดวกสบาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ จำนวนเที่ยวบินมีมากเพียงพอต่อการให้บริการ เส้นทางบินที่ให้บริการ จุดหมายปลายทางที่ให้บริการ การระบุที่นั่งก่อนขึ้นเครื่องบิน และ ที่นั่งมีความสะดวกสบาย และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการต่อเที่ยวบิน (Connecting Flight)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านราคา(Price) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา(Price)	ชาย : 119 คน		หญิง : 181 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ	2.77	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง
2. ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา	4.10	มาก	4.25	มาก
3. ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง	4.04	มาก	4.12	มาก
4. ราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า	3.50	มาก	3.58	มาก
5. การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ	3.40	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง
6. อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ	3.47	ปานกลาง	3.71	มาก
7. อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมัน	3.31	ปานกลาง	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51	มาก	3.64	มาก

จากตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง และราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง ราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ และอัตราค่าธรรมเนียมน้ำมัน ปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ และ การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)	ชาย : 119 คน		หญิง : 181 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การซื้อตั๋วที่เคาน์เตอร์สนามบิน	2.90	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง
2. การซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ต	4.08	มาก	4.09	มาก
3. การซื้อตั๋วผ่านทางโทรศัพท์/Call center	3.70	มาก	3.91	มาก
4. การซื้อตั๋วผ่านทางตัวแทนจำหน่าย	3.24	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง
5. การจองตั๋วล่วงหน้า	3.84	มาก	3.96	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55	มาก	3.62	มาก

จากตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ การซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ต การซื้อตั๋วผ่านทางโทรศัพท์/Call center และ การจองตั๋วล่วงหน้า ปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การซื้อตั๋วที่เคาน์เตอร์สนามบิน และการซื้อตั๋วผ่านทางตัวแทนจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ การซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ต การซื้อตั๋วผ่านทางโทรศัพท์/Call center และ การจองตั๋วล่วงหน้า ปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การซื้อตั๋วที่เคาน์เตอร์สนามบิน และ การซื้อตั๋วผ่านทางตัวแทนจำหน่าย

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ชาย : 119 คน		หญิง : 181 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริม การท่องเที่ยว	3.40	ปานกลาง	3.60	มาก
2. ด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณา ตามสื่อต่างๆ	3.61	มาก	3.73	มาก
3. มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน	3.81	มาก	3.86	มาก
4. สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น	3.76	มาก	3.95	มาก
5. บัตรสมาชิก	3.32	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง
6. การลดราคาในบางโอกาส	3.77	มาก	3.83	มาก
7. การจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก	3.87	มาก	3.97	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	มาก	3.77	มาก

จากตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และ ระดับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณาตามสื่อต่างๆ มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น การลดราคาในบางโอกาส และการจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว และ บัตรสมาชิก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณา ตามสื่อต่างๆ การมีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น การลดราคาในบางโอกาส และการจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ บัตรสมาชิก

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านบุคคล(People) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล(People)	ชาย : 119 คน		หญิง : 181 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.มารยาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	3.65	มาก	3.71	มาก
2. มารยาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.78	มาก	3.85	มาก
3. บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	3.40	ปานกลาง	3.53	มาก
4. บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.65	มาก	3.69	มาก
5. ประสิทธิภาพของกัปตันและนักบิน	4.29	มาก	4.57	มากที่สุด
6. กัปตันและนักบินชาวต่างประเทศ	3.07	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
7. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	3.80	มาก	3.91	มาก
8. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.87	มาก	4.03	มาก
9. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.91	มาก	4.08	มาก
10. จำนวนพนักงานมีมากเพียงพอต่อการบริการ	3.71	มาก	3.89	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	มาก	3.85	มาก

จากตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านบุคคล(People) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญเห็นว่าปัจจัยด้านบุคคล(People) โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ มารยาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มารยาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประสิทธิภาพของกัปตันและนักบิน ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และจำนวนพนักงานมีมากเพียงพอต่อการบริการ และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และ กัปตันและนักบินชาวต่างประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญเห็นว่าปัจจัยด้านบุคคล(People) โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุด ได้แก่ ประสิทธิภาพของกัปตันและนักบิน ปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ มารยาทของพนักงานต้อนรับ

ภาคพื้นดิน มารยาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และจำนวนพนักงานมีมากเพียงพอต่อการบริการ ปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ กัปตันและนักบินชาวต่างประเทศ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกายภาพ(Physical)	ชาย : 119 คน		หญิง : 181 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มาตรฐานของเครื่องบินที่ให้บริการ	4.37	มาก	4.54	มากที่สุด
2. ความสะอาดในเครื่องบินโดยสาร	4.00	มาก	4.15	มาก
3. ระบบมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน	4.36	มาก	4.67	มากที่สุด
4. ความมีชื่อเสียงของสายการบิน	3.96	มาก	4.04	มาก
5. การตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบิน	4.44	มาก	4.59	มากที่สุด
6. ระบบมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร	4.47	มาก	4.68	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27	มาก	4.45	มาก

จากตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ มาตรฐานของเครื่องบินที่ให้บริการ ความสะอาดในเครื่องบินโดยสาร ระบบมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน ความมีชื่อเสียงของสายการบิน การตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบิน และ ระบบมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุดได้แก่ มาตรฐานของเครื่องบินที่ให้บริการ ระบบมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน การตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบิน และระบบมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร และปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ความสะอาดในเครื่องบินโดยสาร และ ความมีชื่อเสียงของสายการบิน

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ(Process)	ชาย : 119 คน		หญิง : 181 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า	3.94	มาก	4.03	มาก
2. ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที)	3.65	มาก	3.87	มาก
3. ความสะดวกรวดเร็วในการรับBoarding pass	3.79	มาก	3.93	มาก
4. ระยะเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	3.76	มาก	3.96	มาก
5. คำแนะนำและสาริตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย	3.13	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
6. การใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตั๋วกระดาษ	3.29	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง
7. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า	3.60	มาก	3.76	มาก
8. การดูแลผู้โดยสารกรณีเครื่องบินล่าช้า (Delay)	3.95	มาก	4.12	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	มาก	3.77	มาก

จากตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการ(Process) โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที) ความสะดวกรวดเร็วในการรับBoarding pass ระยะเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า และ การดูแลผู้โดยสารกรณีเครื่องบินล่าช้า(Delay) ปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ คำแนะนำและสาริตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยและการใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตั๋วกระดาษ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ(Process) โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที) ความสะดวกรวดเร็วในการรับBoarding pass ระยะเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า และ การดูแลผู้โดยสารกรณี

เครื่องบินล่าช้า(Delay) ปัจจัยที่มีผลกระทบระดับปานกลาง ได้แก่ คำแนะนำและสาริตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย และการใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตัวกระดาษ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจําแนกตามรายได้

ส่วนประสม ทางการตลาด บริการ	ไม่เกิน 10,000 บาท:13 คน		10,001-20,000 บาท:63 คน		20,001-30,000 บาท:75 คน		30,001-40,000 บาท:72 คน		40,001-50,000 บาท:28 คน		50,000 บาท ขึ้นไป:49 คน	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
1. ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.59	มาก	3.51	มาก	3.60	มาก	3.62	มาก	3.74	มาก	3.57	มาก
2. ปัจจัยด้าน ราคา	3.45	ปาน กลาง	3.67	มาก	3.50	มาก	3.57	มาก	3.62	มาก	3.67	มาก
3. ปัจจัยด้าน การจัดจําหน่าย	3.37	ปาน กลาง	3.58	มาก	3.58	มาก	3.55	มาก	3.70	มาก	3.68	มาก
4. ปัจจัยด้าน การส่งเสริม การตลาด	3.88	มาก	3.81	มาก	3.62	มาก	3.71	มาก	3.63	มาก	3.79	มาก
5. ปัจจัยด้าน บุคคล	3.84	มาก	3.83	มาก	3.78	มาก	3.78	มาก	3.63	มาก	3.89	มาก
6. ปัจจัยด้าน กายภาพ	4.31	มาก	4.32	มาก	4.35	มาก	4.45	มาก	4.34	มาก	4.41	มาก
7. ปัจจัยด้าน กระบวนการ	3.96	มาก	3.74	มาก	3.58	มาก	3.71	มาก	3.68	มาก	3.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77	มาก	3.78	มาก	3.72	มาก	3.77	มาก	3.76	มาก	3.84	มาก

จากตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจําแนกตามรายได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยด้านการจัดจําหน่ายโดยรวมมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.84)

3.89) ปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.41) และ ปัจจัยด้านกระบวนการ
โดยรวมมีผลระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.86)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ (Product)	ไม่เกิน 10,000 บาท:13 คน		10,001-20,000 บาท:63 คน		20,001-30,000 บาท:75 คน		30,001-40,000 บาท:72 คน		40,001-50,000 บาท:28 คน		50,000 บาท ขึ้นไป:49 คน	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
1. จำนวนเที่ยว บินมีมากเพียง พอต่อการ ให้บริการ	3.77	มาก	3.68	มาก	3.79	มาก	3.67	มาก	3.82	มาก	3.71	มาก
2. เส้นทางบิน ที่ให้บริการ	4.00	มาก	3.70	มาก	3.75	มาก	3.88	มาก	3.93	มาก	3.82	มาก
3. จุดหมาย ปลายทางที่ ให้บริการ	4.00	มาก	3.75	มาก	3.71	มาก	4.04	มาก	3.93	มาก	3.86	มาก
4. ความสะดวก ในการต่อเที่ยว บิน(connecting Flight)	3.00	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	3.19	ปาน กลาง	2.79	ปาน กลาง	3.43	ปาน กลาง	3.20	ปาน กลาง
5. การระบุที่นั่ง ก่อนขึ้นเครื่อง	2.92	ปาน กลาง	3.29	ปาน กลาง	3.57	มาก	3.67	มาก	3.71	มาก	3.39	ปาน กลาง
6. ที่นั่งมีความ สะดวกสบาย	3.85	มาก	3.49	ปาน กลาง	3.56	มาก	3.67	มาก	3.61	มาก	3.55	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	มาก	3.51	มาก	3.60	มาก	3.62	มาก	3.74	มาก	3.57	มาก

จากตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ จำนวนเที่ยวบินมีมากเพียงพอต่อการให้บริการ เส้นทางบินที่ให้บริการ จุดหมายปลายทางที่ให้บริการ และที่นั่งมี

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านราคา(Price) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ไม่เกิน 10,000 บาท:13 คน		10,001-20,000 บาท:63 คน		20,001-30,000 บาท:75 คน		30,001-40,000 บาท:72 คน		40,001-50,000 บาท:28 คน		50,000 บาท ขึ้นไป:49 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ	2.42	น้อย	2.89	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง
2. ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา	4.23	มาก	4.21	มาก	4.12	มาก	4.25	มาก	4.11	มาก	4.24	มาก
3. ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง	3.85	มาก	4.14	มาก	3.97	มาก	4.21	มาก	4.07	มาก	4.08	มาก
4. ราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า	4.00	มาก	3.67	มาก	3.57	มาก	3.35	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.57	มาก
5. การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ	3.08	ปานกลาง	3.51	มาก	3.43	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.63	มาก
6. อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ	3.08	ปานกลาง	3.76	มาก	3.51	มาก	3.63	มาก	3.71	มาก	3.67	มาก
7. อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมัน	3.46	ปานกลาง	3.50	มาก	3.32	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.50	มาก	3.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45	ปานกลาง	3.67	มาก	3.50	มาก	3.57	มาก	3.62	มาก	3.67	มาก

จากตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านราคา(Price) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุดได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง ราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า ปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมัน และปัจจัยที่มีผลระดับน้อย ได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุดได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง ราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมัน และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าของปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุดได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง ราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า และค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ ปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุดได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง และอัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ ราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุดได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมัน ปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ

ราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า และการแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง ราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมัน และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)	ไม่เกิน 10,000 บาท:13 คน		10,001-20,000 บาท:63 คน		20,001-30,000 บาท:75 คน		30,001-40,000 บาท:72 คน		40,001-50,000 บาท:28 คน		50,000 บาทขึ้นไป:49 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การซื้อตั๋วที่เคาน์เตอร์สนามบิน	2.62	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
2. การซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.92	มาก	4.02	มาก	4.07	มาก	4.01	มาก	4.43	มาก	4.16	มาก
3. การซื้อตั๋วผ่านทางโทรศัพท์/Call center	3.54	มาก	3.86	มาก	3.81	มาก	3.82	มาก	3.96	มาก	3.80	มาก
4. การซื้อตั๋วผ่านทางตัวแทนจำหน่าย	2.92	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
5. การจองตั๋วล่วงหน้า	3.85	มาก	3.94	มาก	3.81	มาก	3.90	มาก	4.07	มาก	3.96	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	ปานกลาง	3.58	มาก	3.58	มาก	3.55	มาก	3.70	มาก	3.68	มาก

จากตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของการจัดจำหน่าย(Place) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ การซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ต การซื้อตั๋วผ่านทางโทรศัพท์/Call center และการจองตั๋วล่วงหน้า และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การซื้อตั๋วที่เคาน์เตอร์สนามบิน และการซื้อตั๋วผ่านทางตัวแทนจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ การซื้อตัวผ่านทางอินเทอร์เน็ต การซื้อตัวผ่านทางโทรศัพท์/Call center และการจองตั๋วล่วงหน้า และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การซื้อตัวที่เคาน์เตอร์สนามบิน และการซื้อตัวผ่านทางตัวแทนจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ การซื้อตัวผ่านทางอินเทอร์เน็ต การซื้อตัวผ่านทางโทรศัพท์/Call center และการจองตั๋วล่วงหน้า และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การซื้อตัวที่เคาน์เตอร์สนามบิน และการซื้อตัวผ่านทางตัวแทนจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ การซื้อตัวผ่านทางอินเทอร์เน็ต การซื้อตัวผ่านทางโทรศัพท์/Call center และการจองตั๋วล่วงหน้า และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การซื้อตัวที่เคาน์เตอร์สนามบิน และการซื้อตัวผ่านทางตัวแทนจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ การซื้อตัวผ่านทางอินเทอร์เน็ต การซื้อตัวผ่านทางโทรศัพท์/Call center และการจองตั๋วล่วงหน้า และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การซื้อตัวที่เคาน์เตอร์สนามบิน และการซื้อตัวผ่านทางตัวแทนจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ การซื้อตัวผ่านทางอินเทอร์เน็ต การซื้อตัวผ่านทางโทรศัพท์/Call center และการจองตั๋วล่วงหน้า และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การซื้อตัวที่เคาน์เตอร์สนามบิน และการซื้อตัวผ่านทางตัวแทนจำหน่าย

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ไม่เกิน 10,000 บาท:13 คน		10,001-20,000 บาท:63 คน		20,001-30,000 บาท:75 คน		30,001-40,000 บาท:72 คน		40,001-50,000 บาท:28 คน		50,000 บาทขึ้นไป:49 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	1. การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว	4.00	มาก	3.70	มาก	3.48	ปานกลาง	3.57	มาก	3.21	ปานกลาง	3.35
2. ด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณาตามสื่อต่างๆ	3.46	ปานกลาง	3.79	มาก	3.57	มาก	3.72	มาก	3.71	มาก	3.71	มาก
3. มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน	4.39	มาก	3.90	มาก	3.75	มาก	3.75	มาก	3.68	มาก	3.98	มาก
4. สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น	4.46	มาก	3.92	มาก	3.80	มาก	3.81	มาก	3.68	มาก	4.00	มาก
5. บัตรสมาชิก	2.92	ปานกลาง	3.54	มาก	3.39	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.57	มาก
6. การลดราคาในบางโอกาส	4.08	มาก	3.86	มาก	3.60	มาก	3.92	มาก	3.68	มาก	3.86	มาก
7. การจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก	3.85	มาก	3.98	มาก	3.75	มาก	3.94	มาก	4.07	มาก	4.04	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	มาก	3.81	มาก	3.62	มาก	3.71	มาก	3.63	มาก	3.79	มาก

จากตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น การลดราคาในบางโอกาส และจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณาตามสื่อต่างๆ และบัตรสมาชิก

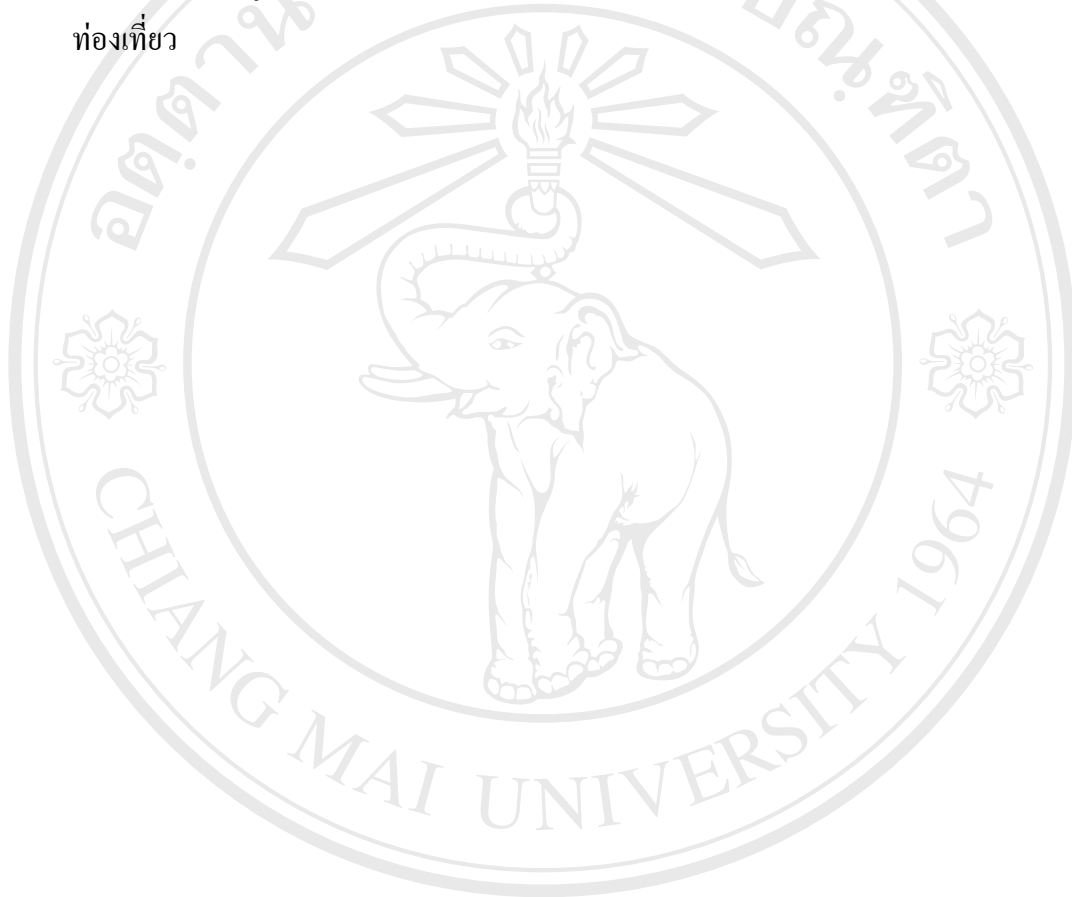
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว ด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณาตามสื่อต่างๆ มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น บัตรสมาชิก การลดราคาในบางโอกาส และจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณาตามสื่อต่างๆ มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น การลดราคาในบางโอกาส และจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวและบัตรสมาชิก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว ด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณาตามสื่อต่างๆ มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น การลดราคาในบางโอกาส และจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ บัตรสมาชิก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณาตามสื่อต่างๆ มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น การลดราคาในบางโอกาส และจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว และบัตรสมาชิก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ ข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณาตามสื่อต่างๆ มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น บัตรสมาชิก การลดราคาในบางโอกาส และจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านบุคคล(People) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ไม่เกิน 10,000 บาท:13 คน		10,001-20,000 บาท:63 คน		20,001-30,000 บาท:75 คน		30,001-40,000 บาท:72 คน		40,001-50,000 บาท:28 คน		50,000 บาท ขึ้นไป:49 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	1.มารยาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	3.92	มาก	3.70	มาก	3.67	มาก	3.67	มาก	3.46	ปานกลาง	3.80
2. มารยาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.31	มาก	3.78	มาก	3.83	มาก	3.78	มาก	3.64	มาก	3.90	มาก
3. บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	3.46	ปานกลาง	3.60	มาก	3.48	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.53	มาก
4. บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.92	มาก	3.76	มาก	3.67	มาก	3.58	มาก	3.46	ปานกลาง	3.76	มาก
5. ประสิทธิภาพของกัปตันและนักบิน	3.77	มาก	4.49	มาก	4.36	มาก	4.57	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด	4.53	มากที่สุด
6. กัปตันและนักบินชาวต่างประเทศ	2.62	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง
7. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	3.85	มาก	3.90	มาก	3.80	มาก	4.03	มาก	3.46	ปานกลาง	3.92	มาก

ปัจจัยด้าน บุคคล (People)	ไม่เกิน 10,000 บาท:13 คน		10,001-20,000 บาท:63 คน		20,001-30,000 บาท:75 คน		30,001-40,000 บาท:72 คน		40,001-50,000 บาท:28 คน		50,000 บาท ขึ้นไป:49 คน	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	8. ประสิทธิภาพ ในการแก้ไข ปัญหาของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.31	มาก	3.90	มาก	3.92	มาก	4.01	มาก	3.75	มาก	4.08
9. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.31	มาก	4.02	มาก	3.92	มาก	4.04	มาก	3.82	มาก	4.14	มาก
10. จำนวนพนักงานมีมากเพียงพอต่อการบริการ	3.92	มาก	3.70	มาก	3.91	มาก	3.78	มาก	3.68	มาก	3.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84	มาก	3.83	มาก	3.78	มาก	3.78	มาก	3.63	มาก	3.89	มาก

จากตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับปัจจัยด้านบุคคล(People) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ มารยาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มารยาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประสิทธิภาพของกัปตันและนักบิน ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และจำนวนพนักงานมีมากเพียงพอต่อการบริการ และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และ กัปตันและนักบินชาวต่างประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผล

กัปตันและนักบินชาวต่างประเทศ และประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุด ได้แก่ ประสิทธิภาพของกัปตันและนักบิน ปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ มารยาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มารยาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และจำนวนพนักงานมีมากเพียงพอต่อการบริการ และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ กัปตันและนักบินชาวต่างประเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้าน กายภาพ (Physical)	ไม่เกิน 10,000 บาท:13 คน		10,001-20,000 บาท:63 คน		20,001-30,000 บาท:75 คน		30,001-40,000 บาท:72 คน		40,001-50,000 บาท:28 คน		50,000 บาท ขึ้นไป:49 คน	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	1. มาตรฐาน ของเครื่องบินที่ ให้บริการ	4.15	มาก	4.46	มาก	4.41	มาก	4.60	มากที่สุด	4.43	มาก	4.51
2. ความสะอาด ในเครื่องบิน โดยสาร	4.15	มาก	4.06	มาก	4.12	มาก	4.17	มาก	3.96	มาก	4.04	มาก
3. ระบบ มาตรฐานความ ปลอดภัยในการ ปฏิบัติการบิน	4.54	มากที่สุด	4.40	มาก	4.48	มาก	4.69	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด	4.61	มากที่สุด
4. ความมี ชื่อเสียงของสาย การบิน	3.77	มาก	3.92	มาก	4.13	มาก	3.93	มาก	3.96	มาก	4.12	มาก
5. การตรวจเช็ค เครื่องก่อนนำ เครื่องขึ้นบิน	4.38	มาก	4.51	มากที่สุด	4.45	มาก	4.61	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด
6.ระบบ มาตรฐานความ ปลอดภัยต่อ ผู้โดยสาร	4.85	มากที่สุด	4.56	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	4.68	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	มาก	4.32	มาก	4.35	มาก	4.45	มาก	4.34	มาก	4.41	มาก

จากตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุดได้แก่ ระบบ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้าน กระบวนการ (Process)	ไม่เกิน 10,000 บาท:13 คน		10,001-20,000 บาท:63 คน		20,001-30,000 บาท:75 คน		30,001-40,000 บาท:72 คน		40,001-50,000 บาท:28 คน		50,000 บาท ขึ้นไป:49 คน	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	1.ความสะดวก รวดเร็วในการซื้อ ตั๋วโดยสาร ล่วงหน้า	4.38	มาก	3.90	มาก	3.92	มาก	3.99	มาก	3.89	มาก	4.20
2. ความสะดวก รวดเร็วในการซื้อ ตั๋วที่เคาน์ เตอร์สนามบิน (ในกรณีบินทันที)	4.15	มาก	3.81	มาก	3.67	มาก	3.64	มาก	3.68	มาก	4.08	มาก
3. ความสะดวก รวดเร็วในการรับ Boarding pass	4.00	มาก	3.89	มาก	3.84	มาก	3.88	มาก	3.68	มาก	3.98	มาก
4. วันเวลาเดิน ทางที่ไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงได้	3.15	ปาน กลาง	3.86	มาก	3.76	มาก	4.13	มาก	4.00	มาก	3.86	มาก
5. คำแนะนำ และสาริตการใช้อุปกรณ์ความ ปลอดภัย	3.77	มาก	3.32	ปาน กลาง	3.05	ปาน กลาง	3.03	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	3.27	ปาน กลาง
6. การใช้ตั๋วอิ เลคทรอนิกส์แทน ตั๋วกระดาษ	3.85	มาก	3.33	ปาน กลาง	3.16	ปาน กลาง	3.15	ปาน กลาง	3.25	ปาน กลาง	3.41	ปาน กลาง
7. มีความ สะดวกรวดเร็วใน การรับกระเป๋า	4.15	มาก	3.63	มาก	3.52	มาก	3.71	มาก	3.82	มาก	3.84	มาก

ปัจจัยด้าน กระบวนการ (Process)	ไม่เกิน 10,000 บาท:13 คน		10,001-20,000 บาท:63 คน		20,001-30,000 บาท:75 คน		30,001-40,000 บาท:72 คน		40,001-50,000 บาท:28 คน		50,000 บาท ขึ้นไป:49 คน	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	8. การดูแลผู้ โดยสารกรณี เครื่องบินล่าช้า (Delay)	4.23	มาก	4.17	มาก	3.73	มาก	4.15	มาก	3.96	มาก	4.24
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	มาก	3.74	มาก	3.58	มาก	3.71	มาก	3.68	มาก	3.86	มาก

จากตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับปัจจัยปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที) ความสะดวกรวดเร็วในการรับBoarding pass ค่าแนะนำและสาธิตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย การใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตั๋วกระดาษ มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า และการดูแลผู้โดยสารกรณีเครื่องบินล่าช้า(Delay) และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ วันเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที) ความสะดวกรวดเร็วในการรับBoarding pass วันเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า และการดูแลผู้โดยสารกรณีเครื่องบินล่าช้า (Delay) และปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าแนะนำและสาธิตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย และการใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตั๋วกระดาษ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที) ความสะดวกรวดเร็วในการรับBoarding pass วันเวลา

เส้นทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า และการดูแลผู้โดยสาร
 กรณีเครื่องบินล่าช้า (Delay) และปัจจัยที่มีผลระดับกลาง ได้แก่ คำแนะนำและสาธิตการใช้
 อุปกรณ์ความปลอดภัย และการใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตั๋วกระดาษ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้าน
 กระบวนการ โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับ
 มากได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่
 เคาน์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที) ความสะดวกรวดเร็วในการรับBoarding pass วันเวลา
 เส้นทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า และการดูแลผู้โดยสาร
 กรณีเครื่องบินล่าช้า(Delay) และปัจจัยที่มีผลระดับกลาง ได้แก่ คำแนะนำและสาธิตการใช้อุปกรณ์
 ความปลอดภัย และการใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตั๋วกระดาษ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้าน
 กระบวนการ โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับ
 มากได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่
 เคาน์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที) ความสะดวกรวดเร็วในการรับBoarding pass วันเวลา
 เส้นทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า และการดูแลผู้โดยสาร
 กรณีเครื่องบินล่าช้า(Delay) และ ปัจจัยที่มีผลระดับกลาง ได้แก่ คำแนะนำและสาธิตการใช้อุปกรณ์
 ความปลอดภัย และการใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตั๋วกระดาษ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้าน
 กระบวนการ โดยรวมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยในรายละเอียด พบว่าปัจจัยที่มีผลระดับ
 มากได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่
 เคาน์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที) ความสะดวกรวดเร็วในการรับBoarding pass วันเวลา
 เส้นทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า และการดูแลผู้โดยสาร
 กรณีเครื่องบินล่าช้า(Delay) และปัจจัยที่มีผลระดับกลาง ได้แก่ คำแนะนำและสาธิตการใช้อุปกรณ์
 ความปลอดภัย และการใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตั๋วกระดาษ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์(Product) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. จำนวนเที่ยวบินมีน้อย	53 (17.7)	149 (49.7)	79 (26.3)	19 (6.3)	0 (0.0)	3.79 มาก	3
2. เส้นทางบินมีน้อย	50 (16.7)	143 (47.6)	86 (28.7)	21 (7.0)	0 (0.0)	3.74 มาก	4
3. เวลาของการขึ้น-ลง ของ เครื่องบินไม่ ตรงกับเวลาที่ระบุในตารางบิน(Delay)	135 (45.0)	99 (33.0)	57 (19.0)	9 (3.0)	0 (0.0)	4.20 มาก	1
4. การ check - in ล่าช้า	59 (19.7)	110 (36.6)	104 (34.7)	24 (8.0)	3 (1.0)	3.66 มาก	6
5. ระยะเวลาเดินทางในแต่ละเที่ยวบิน	36 (12.0)	94 (31.3)	134 (44.7)	33 (11.0)	3 (1.0)	3.42 ปานกลาง	8
6. การที่บริษัทยกเลิกเที่ยวบิน	83 (27.7)	85 (28.3)	91 (30.3)	36 (12.0)	5 (1.7)	3.68 มาก	5
7. การไม่ชำระคืนค่าโดยสารในกรณีที่ ผู้โดยสารยกเลิกเที่ยวบินด้วยตัวเอง	123 (41.0)	88 (29.3)	64 (21.3)	20 (6.7)	5 (1.7)	4.01 มาก	2
8. ไม่มีการระบุที่นั่ง (ใครขึ้นเครื่องก่อน เลือกที่นั่งได้ก่อน)	84 (28.0)	94 (31.4)	61 (20.3)	43 (14.3)	18 (6.0)	3.61 มาก	7
9. ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มบน เครื่องบินฟรี	21 (7.0)	45 (15.0)	89 (29.7)	109 (36.3)	36 (12.0)	2.69 ปานกลาง	9
รวม						3.64 มาก	

จากตารางที่ 42 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์(Product) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาจำนวนเที่ยวบินมีน้อยมี ปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) เส้นทางบินมีน้อยมีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) เวลาของการ ขึ้น-ลงของเครื่องบินไม่ตรงกับเวลาที่ระบุในตารางบิน(Delay) มีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) การ check - in ล่าช้ามีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ระยะเวลาเดินทางในแต่ละเที่ยวบินมีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) การที่บริษัทยกเลิกเที่ยวบินมีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) การ ไม่ชำระคืนค่าโดยสารในกรณีที่ผู้โดยสารยกเลิกเที่ยวบินด้วยตัวเองมีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ไม่มีการระบุที่นั่ง (ใครขึ้นเครื่องก่อนเลือกที่นั่งได้ก่อน)มีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และ การที่ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มบน เครื่องบินฟรี มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69)

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านราคา (Price) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านราคา(Price)	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ราคาตั๋วเครื่องบินแพงเกินไปในบาง ช่วงเวลา	89 (29.7)	147 (48.9)	59 (19.7)	3 (1.0)	2 (0.7)	4.06 มาก	1
2. ราคาตั๋วเครื่องบินแพงกรณีซื้อตั๋ว เครื่องบินและบินภายใน 24 ชม.	92 (30.7)	129 (43.0)	67 (22.3)	11 (3.7)	1 (0.3)	4.00 มาก	2
3. อัตราค่าธรรมเนียมในกรณี เปลี่ยนแปลงชื่อ	79 (26.3)	108 (36.0)	90 (30.1)	22 (7.3)	1 (0.3)	3.81 มาก	4
4. อัตราค่าธรรมเนียมในกรณี เปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน(flight change fee)	92 (30.7)	122 (40.7)	72 (24.0)	13 (4.3)	1 (0.3)	3.97 มาก	3
5. อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมันที่คิดเพิ่มใน ตั๋วเครื่องบิน	69 (23.0)	120 (40.0)	92 (30.7)	19 (6.3)	0 (0.0)	3.80 มาก	5
รวม						3.93 มาก	

จากตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านราคา(Price) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านราคา โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาด้านราคาตั๋วเครื่องบินแพงเกินไปในบางช่วงเวลามีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ราคาตั๋วเครื่องบินแพงกรณีซื้อตั๋วเครื่องบินและบินภายใน 24 ชม. มีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) อัตราค่าธรรมเนียมในกรณีเปลี่ยนแปลงชื่อมีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) อัตราค่าธรรมเนียมในกรณีเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน (flight change fee) มีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และด้านอัตราค่าธรรมเนียมน้ำมันที่คิดเพิ่มในตั๋วเครื่องบินมีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านการจัด
จำหน่าย(Place) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย (Place)	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ไม่มั่นใจในการชำระค่าโดยสารทาง Internet	27 (9.0)	61 (20.3)	102 (34.1)	85 (28.3)	25 (8.3)	2.93 ปานกลาง	1
2. ไม่มั่นใจในการชำระค่าโดยสารผ่าน ทางโทรศัพท์(Call center)	20 (6.7)	69 (23.0)	91 (30.3)	97 (32.3)	23 (7.7)	2.89 ปานกลาง	2
3. ไม่มั่นใจในการชำระค่าโดยสารผ่าน ตัวแทนจำหน่าย	8 (2.7)	34 (11.3)	118 (39.4)	103 (34.3)	37 (12.3)	2.58 ปานกลาง	4
4. ไม่มั่นใจในการจองล่วงหน้า	17 (5.7)	64 (21.3)	105 (35.0)	88 (29.3)	26 (8.7)	2.86 ปานกลาง	3
รวม						2.82 ปานกลาง	

จากตารางที่ 44 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหา
ด้านการจัดจำหน่าย(Place) ในการใช้สายการบินต้นทุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้าน
การจัดจำหน่ายโดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.82) ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาการไม่มั่นใจใน
การชำระค่าโดยสารทางInternet มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) ไม่มั่นใจในการชำระค่า
โดยสารผ่านทางโทรศัพท์(Call center) มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89) ไม่มั่นใจในการ
ชำระค่าโดยสารผ่านตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.58) และ ไม่มั่นใจในการ
จองล่วงหน้ามีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ตารางที่ 45 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. โปรโมชันไม่ชัดเจนหรือไม่ตรงกับความเป็นจริง	75 (25.0)	113 (37.7)	84 (28.0)	24 (8.0)	4 (1.3)	3.78 มาก	1
2. โปรโมชันที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย	48 (16.0)	119 (39.7)	102 (34.0)	28 (9.3)	3 (1.0)	3.60 มาก	2
3. ข้อมูลและข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์มีน้อย	34 (11.3)	100 (33.3)	112 (37.4)	47 (15.7)	7 (2.3)	3.36 ปานกลาง	3
รวม						3.58 มาก	

จากตารางที่ 45 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัญหาด้านการ(Promotion) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาโปรโมชันไม่ชัดเจนหรือไม่ตรงกับความเป็นจริงมีปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.78) โปรโมชันที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมีปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) และด้านข้อมูลและข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์มีน้อย มีปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านบุคคล (People) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านบุคคล(People)	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องพูดจาไม่สุภาพ	33 (11.0)	68 (22.7)	104 (34.7)	76 (25.3)	19 (6.3)	3.07 ปานกลาง	8
2. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินพูดจาไม่สุภาพ	30 (10.0)	89 (29.7)	99 (33.0)	66 (22.0)	16 (5.3)	3.17 ปานกลาง	4
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องไม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆได้	31 (10.3)	80 (26.7)	101 (33.7)	73 (24.3)	15 (5.0)	3.13 ปานกลาง	6
4. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆได้	37 (12.3)	87 (29.0)	98 (32.7)	68 (22.7)	10 (3.3)	3.24 ปานกลาง	3
5. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมักจะหลบเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้น	35 (11.7)	79 (26.3)	99 (33.0)	72 (24.0)	15 (5.0)	3.16 ปานกลาง	5
6. พนักงานต้อนรับบนเครื่องมักจะหลบเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้น	32 (10.7)	73 (24.3)	91 (30.3)	87 (29.0)	17 (5.7)	3.05 ปานกลาง	9
7. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ให้บริการมีน้อย	36 (12.0)	97 (32.3)	108 (36.1)	52 (17.3)	7 (2.3)	3.34 ปานกลาง	2
8. พนักงานต้อนรับบนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย	25 (8.3)	74 (24.7)	117 (39.0)	70 (23.3)	14 (4.7)	3.09 ปานกลาง	7
9. การควบคุมเครื่องบินของกัปตันและนักบินกรณีเครื่องบินตกหลุมอากาศ	50 (16.7)	105 (34.9)	89 (29.7)	42 (14.0)	14 (4.7)	3.45 ปานกลาง	1
รวม						3.19 ปานกลาง	

จากตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านบุคคล(People) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านบุคคลโดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพุดจาไม่สุภาพมีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินพุดจาไม่สุภาพมีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆได้ มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆได้มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมักจะหลบเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้น มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมักจะหลบเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นมีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ให้บริการมีน้อย มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ให้บริการมีน้อยมีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ การควบคุมเครื่องบินของกัปตันและนักบินกรณีเครื่องบินตกหลุมอากาศ มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านกายภาพ (Physical) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านกายภาพ (Physical)	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ด้านความปลอดภัย,ไม่มั่นใจในตัวเครื่องบิน	106 (35.5)	108 (35.9)	51 (17.0)	28 (9.3)	7 (2.3)	3.93 มาก	1
2. เครื่องบินไม่สะอาด	41 (13.7)	92 (30.7)	115 (38.3)	42 (14.0)	10 (3.3)	3.37 ปานกลาง	6
3. ขนาดของเครื่องบินที่มาให้บริการ	54 (18.0)	117 (39.0)	91 (30.3)	30 (10.0)	8 (2.7)	3.60 มาก	5
4. การนำเครื่องขึ้นบินและลงจอด	64 (21.3)	116 (38.7)	76 (25.3)	35 (11.7)	9 (3.0)	3.64 มาก	4
5. การตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบิน	87 (29.0)	89 (29.6)	81 (27.0)	35 (11.7)	8 (2.7)	3.71 มาก	3
6. เครื่องบินมีเสียงดังและสั่น	90 (30.0)	114 (38.1)	61 (20.3)	28 (9.3)	7 (2.3)	3.84 มาก	2
รวม						3.68 มาก	

จากตารางที่ 47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านกายภาพ(Physical) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านกายภาพโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในรายละเอียดพบว่าปัญหาความปลอดภัย ไม่มั่นใจในตัวเครื่องบิน มีปัญหาระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.93) เครื่องบินไม่สะอาด มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ขนาดของเครื่องบินที่มาให้บริการ มีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) การนำเครื่องขึ้นบินและลงจอด มีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) การตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบิน มีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และเครื่องบินมีเสียงดังและสั่น มีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านกระบวนการ(Process) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านกระบวนการ (Process)	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ระดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ระยะเวลาเดินทางที่ไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงได้	144 (48.0)	84 (28.0)	47 (15.7)	19 (6.3)	6 (2.0)	4.14 มาก	1
2. การรับกระเป๋าล่าช้า	50 (16.7)	91 (30.3)	119 (39.7)	33 (11.0)	7 (2.3)	3.48 ปานกลาง	2
3. การรับ Boarding pass ล่าช้า	34 (11.3)	90 (30.0)	129 (43.1)	40 (13.3)	7 (2.3)	3.35 ปานกลาง	3
4. การซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้าไม่สะดวก	25 (8.3)	78 (26.0)	110 (36.7)	62 (20.7)	25 (8.3)	3.05 ปานกลาง	6
5. การซื้อตั๋วโดยสารที่เคาท์เตอร์ สนามบินใช้เวลานาน (บินทันที)	30 (10.0)	76 (25.3)	113 (37.7)	68 (22.7)	13 (4.3)	3.14 ปานกลาง	5
6. ความสะดวกในการขึ้นรถBUS เพื่อที่จะไปขึ้นหรือลงจากเครื่องบิน	48 (16.0)	72 (24.0)	124 (41.4)	43 (14.3)	13 (4.3)	3.33 ปานกลาง	4
รวม						3.42 ปานกลาง	

จากตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านกระบวนการ(Process) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านกระบวนการโดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ในรายละเอียดพบว่า ระยะเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้มีปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) การรับกระเป๋าล่าช้า มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) การรับ Boarding pass ล่าช้า มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) การซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้าไม่สะดวก มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) การซื้อตั๋วโดยสารที่เคาท์เตอร์สนามบินใช้เวลานาน(บินทันที) มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) และความสะดวกในการขึ้นรถ BUS เพื่อที่จะไปขึ้นหรือลงจากเครื่องบิน มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 49 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัญหาด้านส่วน
ประสมทางการตลาดบริการในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัญหาด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์(Product)	3.64	มาก
2. ปัญหาด้านราคา(Price)	3.93	มาก
3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย(Place)	2.82	ปานกลาง
4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)	3.58	มาก
5. ปัญหาด้านบุคคล(People)	3.19	ปานกลาง
6. ปัญหาด้านกายภาพ(Physical)	3.68	มาก
7. ปัญหาด้านกระบวนการ(Process)	3.42	ปานกลาง
รวม	3.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 49 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับปัญหา
ส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความ
คิดเห็นว่า ปัญหาด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับปาน
กลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยในรายละเอียดพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
3.64) ด้านราคาโดยรวมมีปัญหาระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีปัญหา
ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.82) ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีปัญหาระดับมาก(ค่าเฉลี่ย
3.58) ด้านบุคคลโดยรวมมีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ด้านกายภาพโดยรวมมีปัญหา
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ ด้านกระบวนการโดยรวมมีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42)