

บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอสรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทย สายการบินนกแอร์ และสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ส่วนใหญ่เป็นชาย ยกเว้นสายการบินไทย แอร์เอเชีย ที่ผู้โดยสารเป็นชายและหญิงเท่ากัน ผู้โดยสารสายการบินไทย สายการบินนกแอร์ และสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ยกเว้นผู้โดยสารสายการบินไทย แอร์เอเชียที่ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21 –30 ปี และผู้โดยสารทั้ง 4 สายการบิน มีรายได้ในช่วง 10,000 – 49,999 บาท เป็นส่วนใหญ่ รายได้รวมทั้งครอบครัวอยู่ในช่วง 50,000 – 99,999 บาท ยกเว้นสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับรายได้รวมของครอบครัวอยู่ระดับ 10,000 – 49,999 บาท ผู้โดยสารทั้ง 4 สายการบิน ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน อยู่ในตำแหน่งระดับผู้บริหารหรือผู้จัดการ นอกจากนี้ ผู้โดยสารทั้ง 4 สายการบิน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเหมือนกันคือ เพื่อติดต่อธุรกิจ, ปฏิบัติงาน และปฏิบัติราชการ เลือกเดินทางทางอากาศเพราะมีความสะดวก สบาย รวดเร็ว ส่วนใหญ่เดินทางเพียงคนเดียว และคิดว่าจะกลับมาใช้บริการสายการบินเดิมอีกครั้ง ผู้โดยสารสายการบินไทย และสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ส่วนใหญ่ใช้การจองตั๋วผ่านสถานที่จำหน่ายตั๋วของสายการบินโดยตรง ส่วนผู้โดยสารสายการบินไทย แอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ ส่วนใหญ่ใช้การจองตั๋วผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้โดยสารทุกสายการบิน ส่วนใหญ่หาข้อมูลก่อนการเดินทาง และหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในส่วนความคาดหวังของผู้โดยสาร ผู้โดยสารสายการบินไทยส่วนใหญ่ มีความคาดหวังเรื่องอาหารในระดับปานกลาง แต่ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำทั้ง 3 สายการบิน ส่วนใหญ่มีความคาดหวังน้อย ทางด้านการบริการ ผู้โดยสารสายการบินไทยส่วนใหญ่คาดหวังทางด้านการบริการมาก ส่วนผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำคาดหวังการบริการในระดับปานกลาง ผู้โดยสารทั้ง 4

สายการบินส่วนใหญ่คาดหวังเรื่องความปลอดภัยมาก และเห็นว่าระดับราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการสายการบินไทยอยู่ โดยผู้โดยสารสายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ส่วนใหญ่ยังใช้บริการอยู่เพราะเหตุผลในเรื่องตารางการบินส่วนผู้โดยสารที่ไม่ใช้บริการแล้วเนื่องจากราคาตัวโดยสาร และกลุ่มผู้โดยสาร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สายการบินไทยทุกรายยังคงใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยเหตุผลที่ยังใช้อยู่ส่วนใหญ่คือ ราคาตั๋วโดยสาร กลุ่มผู้โดยสารทั้ง 4 สายการบินส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเรื่องระดับราคาตั๋วโดยสารและการบริการในระดับปานกลาง แต่ทางด้านความปลอดภัย ผู้โดยสารสายการบินไทยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก ส่วนผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำทั้ง 3 สายการบิน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษายกจะเห็นได้ว่า ผู้โดยสารโดยส่วนใหญ่ทั้ง 4 สายการบิน มีลักษณะและพฤติกรรมคล้ายคลึงกัน เช่น อายุ รายได้ รายได้รวมทั้งครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งของอาชีพ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เหตุผลที่ท่านเลือกเดินทางทางอากาศ ร่วมเดินทาง เป็นต้น

ส่วนการวิเคราะห์ลักษณะและพฤติกรรมของผู้โดยสารทั้ง 4 สายการบิน โดยใช้แบบจำลองโลจิสต์ (Logit Model) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ Marginal effect พบว่าจากตัวแปรที่ทำการศึกษากัน 18 ตัวแปร มีตัวแปร 6 ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถนำมาอธิบายเพื่อเปรียบเทียบได้แก่ กลุ่มอาชีพของผู้โดยสาร (JOB) การกลับมาใช้บริการสายการบินเดิมอีกครั้ง (RET) การจองตั๋วผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (BOK) การหาข้อมูลก่อนการเดินทาง (INF) ร่วมเดินทาง (WIT) และระยะเวลาพักที่จุดหมายปลายทาง (เชียงใหม่) (PER)

62 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำค่อนข้างมีความใกล้เคียงกัน และยังมีกำหนดเงื่อนไขต่างๆ เช่น เงื่อนไขทางด้านราคาตั๋วโดยสาร โปรโมชัน ซึ่งเงื่อนไขดังกล่าว ทำให้ผู้โดยสารเกิดความสับสน ประสพกับปัญหาดังกล่าวหลายราย และได้ทำการร้องเรียนไปยังสายการบินนั้นๆ เนื่องจากทางสายการบินเอง มีการแจ้งเงื่อนไขดังกล่าวแก่ผู้โดยสารไม่ชัดเจน ชับซ้อน และเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้นผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ต้องทำความเข้าใจและศึกษาเงื่อนไขต่างๆ ของการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ก่อนการเดินทางเพื่อประโยชน์ของตัวผู้โดยสารเอง

ปัญหาที่พบดังกล่าว ทางภาคีรัฐบาลควรให้ความสำคัญ และออกมาตรการควบคุม ในการแจ้งรายละเอียดของเงื่อนไขต่างๆของการให้บริการ แก่ผู้โดยสารให้มีความชัดเจน ตลอดจนรับข้อร้องเรียนดังกล่าว ออกบทลงโทษสายการบินที่ไม่ปฏิบัติตาม

เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ
 ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการการเดินทางทางอากาศเพิ่มขึ้นอย่างมากตั้งแต่สายการบินต้นทุนต่ำเริ่มก่อตั้งขึ้น
 ในประเทศไทย และหากมีผู้ที่สนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องสายการบินต้นทุนต่ำในครั้งต่อไป
 ก็น่าที่จะทำการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
 ระดับความคาดหวังของผู้โดยสารต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำโดยละเอียด
 ระดับการยอมรับต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ
 ความต้องการของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ เช่น
 ความตรงต่อเวลาของสายการบิน ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้โดยสารต้องการ
 และค่าความยืดหยุ่นของการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่อราคาตั๋วโดยสาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved