

## บทที่ 5

### บทสรุป และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ในส่วนของการสรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสายการบินนั้น สามารถอธิบายได้เป็น 2 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมของผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่าง และ 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสายการบิน

##### 5.1.1 ข้อมูล และพฤติกรรมของผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมของผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่าง ในการเลือกสายการบิน เช่น เพศอายุ รายได้ โดยสาร วัตถุประสงค์การเดินทาง เป็นต้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถจำแนกกลุ่มผู้โดยสารของแต่ละสายการบินได้ดังนี้

กลุ่มผู้โดยสารสายการบินไทยส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 38.08 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 48,884 บาทต่อเดือน มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพของผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท มีสถานภาพโสด วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อธุระส่วนตัว โดยมีราคาบัตรโดยสารอยู่ที่ 2,880 บาทต่อหนึ่งเที่ยวบิน โดยนิยมจองบัตรโดยสารผ่านห้องจำหน่ายตั๋วของสายการบิน และจองบัตรโดยสารล่วงหน้า อย่างน้อย 7 วันล่วงหน้า

กลุ่มผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส์ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 33.95 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 42,342 บาทต่อเดือน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพของผู้โดยสารส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว มีสถานภาพโสด วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน โดยมีราคาบัตรโดยสารอยู่ที่ 2,489 บาทต่อหนึ่งเที่ยวบิน โดยนิยมจองบัตรโดยสารผ่านห้องจำหน่ายตั๋วของสายการบิน และจองบัตรโดยสารล่วงหน้า อย่างน้อย 7 วันล่วงหน้า

กลุ่มผู้โดยสารสายการบินแอร์เอเชียส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 32.6 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 37,324 บาทต่อเดือน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพของผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท มีสถานภาพโสด วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน โดยมีราคาบัตรโดยสารอยู่ที่ 2,564 บาทต่อหนึ่งเที่ยวบิน โดยนิยมจองบัตรโดยสารผ่านการให้บริการในอินเทอร์เน็ต และจองบัตรโดยสารล่วงหน้า อย่างน้อย 7 วันล่วงหน้า

กลุ่มผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 34.12 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 42,000 บาทต่อเดือน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพของผู้โดยสารส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว มีสถานภาพโสด วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยว

พักผ่อน โดยมีราคาบัตรโดยสารอยู่ที่ 2,438 บาทต่อหนึ่งเที่ยวบิน โดยนิยมจองบัตรโดยสารผ่านการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต และจองบัตรโดยสารล่วงหน้า อย่างน้อย 7 วันล่วงหน้า

กลุ่มผู้โดยสารสายการบิน วัน ทู โทส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 32.95 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,500 บาทต่อเดือน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพของผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท มีสถานภาพโสด วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน โดยมีราคาบัตรโดยสารอยู่ที่ 2,044 บาทต่อหนึ่งเที่ยวบิน โดยนิยมจองบัตรโดยสารผ่านห้องจำหน่ายตัวของสายการบิน และจองบัตรโดยสารล่วงหน้า อย่างน้อย 7 วันล่วงหน้า

### 5.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสายการบิน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสายการบินของกลุ่มตัวอย่างนั้น สามารถแยกการอธิบายได้ 2 ส่วนคือ ส่วนของข้อมูลที่ได้จากการผู้โดยสาร โดยตรงจากแบบสอบถาม และอีกส่วนคือการนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญด้วยวิธี Conditional Logit

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสายการบินสามารถแบ่งการอธิบาย 5 ด้าน คือ ด้านการจัดจำหน่าย ความถูกต้องแม่นยำในการจองบัตรโดยสารเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านการให้บริการของสายการบิน ปัจจัยด้านการตรงต่อเวลาของสายการบินเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านสถานที่ ปัจจัยด้านความเร็วการรับสัมภาระเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านราคาบัตรโดยสารปัจจัยด้านความเหมาะสมของราคาบัตรโดยสารเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด และด้านกาส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านการมีส่วนลดในการซื้อบัตรโดยสารเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสายการบิน โดยการทดสอบระดับนัยสำคัญด้วยวิธีการ Conditional Logit โดยใช้สายการบิน วัน ทู โท เป็นฐานนั้นผลการทดสอบสามารถจำแนกเป็นแต่ละสายการบิน ดังนี้

สายการบินไทยผู้โดยสารที่เป็นเพศชาย มีอายุมาก และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีโอกาสเลือกใช้บริการสายการบินไทยมากกว่าสายการบิน วัน ทู โท

สายการบินบางกอกแอร์เวย์ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดมีโอกาที่จะเลือกใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์มากกว่าสายการบิน วัน ทู โท

สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ ผู้โดยสารที่นิยมจองบัตรโดยสารผ่านการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตจะนิยมเลือกใช้บริการทั้ง 2 สายการบินมากกว่าที่จะเลือกใช้บริการสายการบิน วัน ทู โท

ส่วนลักษณะของสายการบินนั้น ผลการทดสอบ ระดับนัยสำคัญด้วยวิธีการ Conditional Logit ผลปรากฏว่า ราคาโดยสารเครื่องบินนั้น ถ้าระดับราคาโดยสารมีราคาสูงขึ้นจะทำให้ผู้โดยสารต้องการใช้บริการสายการบินลดลง การเป็นสมาชิกของสายการบิน ถ้าผู้โดยสารเป็นสมาชิกของสายการบินไหนก็มีโอกาสที่จะเลือกใช้บริการในสายการบินนั้น ๆ เพิ่มขึ้น และด้านสนามบินปลายทาง ผลปรากฏว่าสนามบินในเมืองเป็นสนามบินปลายทางที่ผู้โดยสารนิยมมากกว่าสนามบินนานาชาติ สุวรรณภูมิ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะสามารถอธิบายได้ตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1) จากผลการศึกษาพฤติกรรมในการเดินทางของผู้โดยสารพบว่าผู้โดยสารจะได้รับข้อมูลข่าวสารมาจาก 2 แหล่ง ที่สำคัญคือ ห้องจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน และการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เพราะฉะนั้น สายการบินควรเน้นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนเกี่ยวกับสายการบิน และมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลล่าสุดอยู่เสมอ ไปใน 2 แหล่งนี้ให้มากที่สุด
- 2) จากผลการศึกษาสายการบินต้นทุนต่ำที่ออกตราบัตรโดยสารในช่วงส่งเสริมการขาย ควรมีการปรับปรุงการใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ต ให้สามารถง่ายต่อการใช้บริการ และ แจกแจงรายละเอียดของราคาโดยสารให้ละเอียด เพราะผลการศึกษาพบว่าผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำจะนิยมจองบัตรโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- 3) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน ผู้โดยสารจะให้ความสำคัญในด้านของความถูกต้องแม่นยำในการออกบัตรโดยสารมากที่สุด ฉะนั้นสายการบินจะต้องมีความรอบคอบ และระมัดระวัง ในการออกตั๋วโดยสารให้แก่ผู้โดยสาร
- 4) จากผลการศึกษาสายการบินผู้โดยสารได้ให้ความสำคัญในด้านการตรงต่อเวลาของสายการบินมากที่สุดในการให้บริการสายการบิน เพราะฉะนั้นสายการบินที่มีปัญหาในด้านการตรงต่อเวลาของสายการบิน ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการตรงต่อเวลา เพราะเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ
- 5) จากผลการศึกษาลักษณะของสายการบินราคาบัตรโดยสารเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ เนื่องจากราคาบัตรโดยสารที่ถูกมีผลทำให้ผู้โดยสารมีโอกาสเลือกใช้บริการสายการบินเพิ่มมากขึ้น
- 6) จากผลการศึกษาลักษณะของผู้โดยสารสายการบินสายการบินทางสายการบินควรมีการปรับกลยุทธ์การให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารกลุ่มเป้าหมาย

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

สำหรับข้อเสนอแนะสามารถอธิบายได้ตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา

1) ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาผู้โดยสารในเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ เพียงเส้นทางเดียว ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจเป็นข้อมูลของผู้โดยสารเฉพาะกลุ่มใด กลุ่มหนึ่งเท่านั้น เพราะฉะนั้น ผลการศึกษาที่ได้อาจจะสามารถนำไปใช้ได้ดีที่สุดในการปรับปรุงในเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ ซึ่งผู้โดยสารในเส้นทางอื่น ๆ อาจมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นหากมีการศึกษาในครั้งถัดไปอาจจะเพิ่มในเส้นทางการบินอื่น ๆ ไปด้วย น่าจะทำให้ผลการศึกษามีความกว้างยิ่งขึ้น

2) ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยเพียงอย่างเดียว ซึ่งหากมีการศึกษาในครั้งถัดไป อาจมีการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารต่างชาติด้วยเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผู้โดยสารชาวไทยว่ามีปัจจัยใดที่แตกต่าง หรือ เหมือนกัน เพื่อที่จะสามารถปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการในระดับสากล