

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้โดยสารใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ระหว่าง สายการบินแอร์เอเชีย กับสายการบินนกแอร์
นักศึกษา	นางสาวเฉลิมศรี อ้วนศรี
รหัสนักศึกษา	55671253
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุสา บัวตะมะ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

ปัจจุบันนี้ การคมนาคมทางอากาศได้รับความนิยมสูง เพราะเป็นบริการขนส่งที่มีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ประเทศต่าง ๆ มีการคมนาคมติดต่อกันมากขึ้นส่งผลให้การขนส่งทางอากาศของโลกขยายตัวเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ซึ่งภูมิภาคที่การขนส่งทางอากาศขยายตัวมากที่สุดคือภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ดังนั้นการขนส่งทางอากาศจึงเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพของประชาชนและเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นจึงมีการแข่งขันของธุรกิจสายการบินต่างๆ เกิดขึ้นมากมายหลายสายการบินและเส้นทางการบินเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคสูงสุด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการบริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร ระหว่างสายการบินแอร์เอเชีย กับสายการบินนกแอร์ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร ระหว่างสายการบินแอร์เอเชีย กับสายการบินนกแอร์

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของนกแอร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 18-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ในส่วนของพฤติกรรมตัดสินใจใช้บริการสายการบินนกแอร์ ส่วนใหญ่พบว่า การใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของกลุ่มตัวอย่าง เลือกเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดรองลงมา คือจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่จะเดินทางเพื่อไปท่องเที่ยว ฤดูกาลที่กลุ่มตัวอย่างนิยมเดินทางท่องเที่ยวอยู่ในช่วงฤดูหนาวระหว่างเดือนตุลาคม – มกราคม เลือกเดินทางโดยสารการบินนกแอร์เนื่องจากราคาค่าโดยสารถูก โดยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสายการบินนกแอร์ด้วยตนเอง ไม่มีใครแนะนำ การจองตั๋วโดยสารทำการจองผ่านเว็บไซต์ของสายการบิน

และชำระค่าตัวโดยสารผ่านบัตรเครดิต แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินของกลุ่มตัวอย่างคือ อินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างของแอร์เอเชียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 18-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ในส่วนของพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย ส่วนใหญ่พบว่า การใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของกลุ่มตัวอย่าง เลือกเดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดรองลงมา คือจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่จะเดินทางเพื่อไปท่องเที่ยว ฤดูกาลที่กลุ่มตัวอย่างนิยมเดินทางท่องเที่ยวอยู่ในช่วงฤดูหนาวระหว่างเดือนตุลาคม – มกราคม เลือกเดินทางโดยสารการบินแอร์เอเชียเนื่องจากราคาโดยสารถูก โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียด้วยตนเอง ไม่มีใครแนะนำ การจองตั๋ว

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้โดยสารใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ให้ความสำคัญของเวลาเครื่องเข้า ออก ถือเป็นเรื่องสำคัญ โดยต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย มีการส่งสารและกระจายการทำงานให้ทั่วถึงและถูกต้องแม่นยำ เครื่องจะได้ไม่เสียเวลา เพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท นอกจากนั้นควรมีการปรับปรุงเรื่องระบบการจองตั๋วเครื่องบิน ผ่านอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพในขั้นตอนการตัดเงินผ่านบัตรเครดิต หน้าเว็บไซต์ ควรมีการปรับปรุงหรือเพิ่ม โปร โมชันเพื่อให้มีการแข่งขันกับสายการบินอื่นๆ ได้ ลดราคาตั๋วโดยสารเมื่อมีการเปิดให้บริการเส้นทางบินใหม่ เพื่อกระตุ้นยอดขายและดึงดูดผู้โดยสารให้มาใช้บริการ และควรมีการปรับปรุง การมีจิตใจในการให้บริการในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางท่าน ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริการที่ดี คือผู้ให้บริการต้องมีความตั้งใจในการให้บริการ ต้องมีความตั้งใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับผู้โดยสารหรือผู้มาใช้บริการ และควรแต่งกายให้เรียบร้อย เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้โดยสาร และกลับมาใช้บริการอีก