



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

ทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ
ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

Compare Attitudes towards Low Cost Domestic Airline of Users Never Use to Low Cost Domestic
Airline in Chonburi Province

กานต์กวี เทียมพะโยม (Kankawee taempayoom)¹ ณัฏฐพล กาดนอก (Natchapon Katnok)²

ธนิก เบญจพงษ์วิมล (Tanik Benjapongvimo)³ พงศ์เทพ กริเดช (Pongthep Kreedeth)⁴

วรพล แจ่มสวัสดิ์ (Vorrapol Jamsawat)⁵ ละอองศรี เหนียงแจ่ม (Laongsri Niangchaem)⁶

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ไม่เคยโดยสารเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ทัศนคติ, สายการบินต้นทุนต่ำ, ชลบุรี

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก field_war13@hotmail.com

² นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก field_war13@hotmail.com

³ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก field_war13@hotmail.com

⁴ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก field_war13@hotmail.com

⁵ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก laongsri_2006@hotmail.com

⁶ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก laongsri_2006@hotmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

Abstract

This research aims to study and compare attitudes towards low cost domestic airline of users never use to low cost domestic airline in Chonburi Province. The sample of this research is the people never used low cost domestic airlines in Chonburi province. The samples size was 400, by simple random sampling method. The instruments used in this research were 5-level questionnaire (Rating Scale). Analyzed by using Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test and F-test. The research findings were; People who had gender, age, education, occupation and average income per month, Had attitudes towards low cost domestic airline of users never use to low cost domestic airline. All aspects no the significantly difference.



Keywords: Attitudes, Low Cost Domestic Airline, Chonburi



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

บทนำ

ปัจจุบันนี้ธุรกิจสายการบินในประเทศไทยมีการแข่งขันที่สูงมาก โดยเฉพาะธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำมีการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเป็นอย่างมากเห็นได้จากความสามารถในการช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดจากสายการบินให้บริการเต็มรูปแบบ และสายการบินต้นทุนต่ำยังสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่ดีกว่าด้วยอัตราการใช้ต้นทุนของ EBITDAR ที่ร้อยละ 42 จากปี 2009 ถึงปี 2013 การเปิดเสรีน่านฟ้าในปี 2015 ประกอบกับการที่ประเทศไทยมีปัจจัยดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศในการท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีภูมิประเทศที่เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ (Hub) ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวทำให้สายการบินในอาเซียนต้องปรับตัวและดำเนินการในการเข้ามาช่วงชิงและแข่งขันในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

โดยในช่วงที่ผ่านมาธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำมี EBITDAR ที่เพิ่มสูงขึ้น และมีอัตราการเจริญเติบโตสูงกว่าการเติบโตของรายรับโดยมาจากการบริหารต้นทุนต่ำในเกือบทุกส่วนของค่าใช้จ่าย โดยมีส่วนที่เพิ่มประสิทธิภาพได้สูงสุดสามลำดับแรกคือ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซ่อมบำรุงเครื่องบิน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายได้สูงกว่าร้อยละ 10 จึงทำให้สายการบินต้นทุนต่ำมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าสายการบินให้บริการเต็มรูปแบบ การเปิดเสรีน่านฟ้าในปี 2015 ทำให้สายการบินของไทยต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้นจากสายการบินในอาเซียนที่ต้องการเข้ามาแข่งขันในประเทศไทย ในอดีตประเทศไทยอนุญาตให้สายการบินเพียงไม่กี่สายเข้ามาให้บริการภายในประเทศ และจำกัดเส้นทางในการให้บริการของสายการบินเพื่อไม่ให้ทับเส้นทางหลักของสายการบินแห่งชาติ (การบินไทย) และในภายหลังปี 2002 ได้มีการผ่อนคลายกฎเกณฑ์ในการให้บริการของสายการบิน ทำให้ธุรกิจการบินของไทยมีการแข่งขันมากขึ้น แต่เนื่องจากในปี 2015 ประเทศไทยต้องก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งได้มีการตกลงในเรื่องนโยบายการเปิดเสรีน่านฟ้า (Open Skies Policy) เพิ่มมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจการขนส่งทางอากาศ ภายใต้ความร่วมมือด้านการขนส่งทางอากาศที่มีการให้สิทธิรับขนส่งทั้งในด้านการขนส่งผู้โดยสารและด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศตามการเจรจาเสรีภาพที่ 3 4 และ 5 โดยเสรีภาพที่ 3 (Third Freedom) คือ สิทธิที่ให้โดยรัฐหนึ่งแก่อีกรัฐหนึ่งในการขนส่ง ซึ่งการจราจรที่มาจากรัฐเจ้าของสายการบินในอาณาเขตรัฐแรก เสรีภาพที่ 4 (Fourth Freedom) คือสิทธิที่ให้โดยรัฐหนึ่งแก่อีกรัฐหนึ่งในการขนส่ง ซึ่งการจราจรที่มุ่งไปยังรัฐเจ้าของสายการบินในอาณาเขตของรัฐแรก และเสรีภาพที่ 5 (Fifth Freedom) คือสิทธิที่ให้โดยรัฐหนึ่งแก่อีกรัฐหนึ่งในการขนส่งขึ้นและขนส่งลง ซึ่งการจราจรที่มาจากหรือมุ่งไปยังรัฐที่สามในอาณาเขตของรัฐแรก (http://www.asean thai.net/ewt_news.php?nid=932&filename=index: สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กันยายน 2560) ซึ่งอธิบายเพิ่มเติมได้ว่าสายการบินสามารถทำการบินไปยังเมืองที่มีท่าอากาศยานระหว่างประเทศ และสามารถให้สิทธิรับขนส่งการจราจรระหว่างเมืองต่าง ๆ ของอาเซียนและระหว่างเมืองหลวงของประเทศสมาชิกอาเซียน โดยสิทธิเสรีภาพคล้ายคลึงกันนี้จะขยายรวมถึงการให้บริการระหว่างเมืองอื่น ๆ ของอาเซียนภายใต้ความตกลงพหุภาคีอาเซียนว่าด้วยการเปิดเสรีอย่างเต็มที่ของการบริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ (ASEAN Multilateral Agreement on the full Liberalisation of Passenger Air Services : MAFLPAS) สำหรับการเปิดน่านฟ้าเสรี (Open Skies) อย่างเต็มรูปแบบ ในส่วนของเที่ยวบินขนส่งเฉพาะสินค้า ประเทศสมาชิกอาเซียนได้มุ่งมั่นที่จะเปิดเสรีอย่างเต็มที่เกี่ยวกับขนส่งสินค้าทางอากาศ และให้สิทธิรับขนส่งการจราจรเสรีภาพที่ 3 4 และ 5 อย่างไม่จำกัดในการบริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ณ เมืองใด ๆ ที่มีท่าอากาศยานระหว่างประเทศภายในอาเซียนขณะนี้อาเซียนอยู่ระหว่างการพัฒนา การบังคับใช้กฎหมาย เพื่อบรรลุการเป็นตลาดการบินร่วมอาเซียนภายในปี 2015 สำหรับการเชื่อมโยงด้านการขนส่งทางอากาศกับประเทศคู่เจรจา อาเซียนและจีนได้บรรลุผลการเจรจาจัดทำความตกลงว่าด้วยการขนส่งทางอากาศ และอาเซียนมีกำหนดจะเจรจากับอินเดียและเกาหลีต่อไป

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการเปิดเสรีน่านฟ้าจะทำให้สายการบินในอาเซียนสามารถเข้ามาให้บริการในประเทศไทยได้ทันที ย่อมหมายความว่า ธุรกิจการบินของไทยจะมีการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น (<http://www.hooninside.com/news-detail.php?id=336748>: สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 60)

จากอัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียนทำให้เกิดสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในธุรกิจการบินไทย ซึ่งส่งผลกระทบทางบวกต่อผู้ใช้บริการสายการบินในด้านราคาที่มีแนวโน้มถูกลงและด้าน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

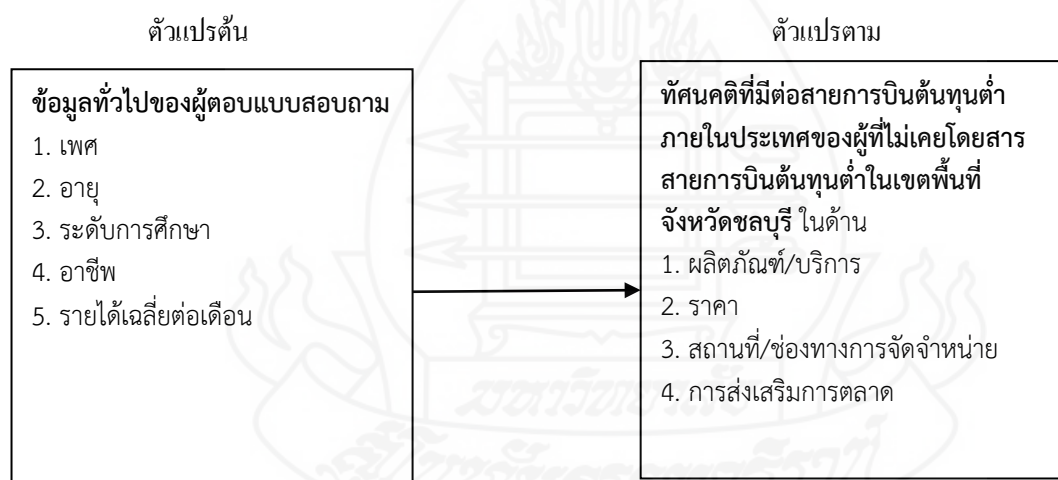
การให้บริการของสายการบินที่มีแนวโน้มดีขึ้น การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในธุรกิจการบินของไทยจากการเข้ามาของสายการบินในอาเซียน ส่งผลให้ตัวโดยสารทางอากาศมีแนวโน้มลดราคาต่ำลง ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการของสายการบินและมีสายการบินให้เลือกใช้บริการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ด้านการให้บริการของสายการบินทั้งในด้านคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของการให้บริการภาคพื้นดินแม้กระทั่งการให้บริการบนเครื่องบินโดยสารก็มีแนวโน้มที่ดีขึ้นตามลำดับและมีผลดีก่อเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการสายการบิน

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ผลที่คาดว่าจะได้รับจะทำให้ผู้บริหารสายการบินหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในการวางแผนการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการเชิญชวนหรือการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถดึงดูดใจให้เกิดผู้ใช้บริการรายใหม่ได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชนที่ไม่เคยโดยสารเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งคณะผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่ไม่เคยโดยสารเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่ จังหวัดชลบุรี ซึ่งคณะผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ W.G.cochran ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ	n	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	P	คือ	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (โดยทั่วไปนิยมใช้สัดส่วน 30% หรือ 0.30)
	Z	คือ	ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้ค่า Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%)
	d	คือ	สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

จากสูตรการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 322.56 หรือ 323 คน แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เพื่อเลือกตอบตามระดับการวัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ทศบุคคลที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่ จังหวัดชลบุรี ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวและใช้มาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับการให้คะแนนตั้งแต่ 1-5 คะแนนดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ระดับทัศนคติ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนความคาดหวังในแต่ละด้านทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี กำหนดค่าได้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมายของระดับคะแนน
4.51-5.00	มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก
2.51-3.50	มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.50	มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อยที่สุด



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.60 ขึ้นไปทุกข้อ

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่าในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.88

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะชีวิตที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษามีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 มีการศึกษาอยู่ในระดับปวส/ปริญญาตรีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อ 15,000 - 20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.50

ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีโดยรวมและรายด้าน

(n = 400)					
ข้อ	ทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของทัศนคติ	อันดับที่
1	ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.82	0.59	มาก	1
2	ด้านราคา	3.81	0.61	มาก	2
3	ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.73	0.57	มาก	4
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.75	0.58	มาก	3
รวม		3.78	0.47	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.81$) ด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.75$) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี สามารถแสดงดังตารางที่ 2



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมและรายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อาชีพ		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
	T	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	1.31	0.19	2.47	0.04*	4.16	0.01*	3.91	0.00*	3.73	0.01*
ด้านราคา	0.87	0.38	0.76	0.55	5.95	0.01*	3.68	0.00*	0.75	0.56
ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	0.20	0.84	0.09	0.98	2.80	0.04*	1.19	0.31	2.16	0.07
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.24	0.01*	0.96	0.43	5.19	0.00*	5.10	0.00*	1.48	0.21
รวมทุกด้าน	1.54	0.12	0.40	0.80	6.09	0.00*	3.80	.00*	1.99	0.09

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลของการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีโดยรวมและแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์/บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาพบว่าทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้ที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าการที่ประชาชนที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมากนั้นอาจเป็นเพราะการเดินทางทางอากาศโดยมีพาหนะเป็นเครื่องบินนั้นเป็นสิ่งที่คนทั่วไปมองว่าเป็นวิธีการเดินทางที่ดี มีความสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งไม่ใช่ทุกกลุ่มคนหรือกลุ่มอาชีพจะสามารถเดินทางได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไศรดา พาหุฉนกร (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการความ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

พึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทยของไทยไลอ้อนแอร์ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดโดยรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด กระบวนการในการบริการ บุคลากร การนำเสนอลักษณะทางการภาพและประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริพ (2556, อ้างถึงในวรรณวิมล ปีกระโทก, 2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคชาวไทย ในการเลือกใช้บริการสนามบินในเส้นทางกรุงเทพฯ-เกาะสมุยและเกาะสมุย-กรุงเทพฯ ผลจากการศึกษาพบว่าส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารชาวไทยในการเลือกใช้บริการสายการบินในเส้นทางกรุงเทพฯ-เกาะสมุยและเกาะสมุย-กรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก ปัจจุบันมีเทคโนโลยีและสื่อต่างๆ มากมายรวมถึงมีสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ ที่ทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทุกกลุ่มอายุทุกอาชีพเข้าถึงอย่างสะดวก นอกจากนี้ยังทำให้ประชาชนที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไปในทิศทางเดียวกันจึงทำให้ทัศนคติของประชาชนทุกกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชมพูนุท วงษ์เจริญ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาเรื่องทัศนคติในการใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติในการใช้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพและภูมิลำเนาต่างกันมีทัศนคติในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำและสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดหรือรูปแบบการให้บริการให้เกิดแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการของประชาชนที่ไม่เคยโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำให้เกิดการทดลองใช้ในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของการให้บริการและคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

เอกสารอ้างอิง

- ชมพูท วังษ์เจริญ. (2559). *ทัศนคติในการใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทยไลอ้อนแอร์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ธุรกิจการบิน. (2560). สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.hooninside.com/news-detail.php?id=336748>.
- น่านฟ้าเสรีอาเซียน. (2560). สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กันยายน 2560 จาก http://www.asean thai.net/ewt_news.php?nid=932&filename=index.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วรรณวิมล ปิยะระโทก. (2558). *การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- โครดา พาหุพัฒนกร. (2560). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทย*. การประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 7.
- สุกิสดา เป้งคำภาและเสกสรร สุทธิสงค์. (2559). *ปัจจัยการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี*. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*. ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 10(3), 164-176.

