

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ

สายการบินเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ

ผู้เขียน

นางสาวศมนีย์ อังกรแพพันธ์

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.พรทิพย์ เชียรธีรวิทย์

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ

กรรมการ

อ.คมสัน สุริยะ

กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ประการแรกเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติและต้นทุนต่ำในการเดินทางเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ ประการที่สองเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสายการบินทั้ง 2 ประเภทเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพฯ ประการสุดท้ายเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สายการบินทั้ง 2 ประเภทดังกล่าวข้างต้น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนที่ใช้บริการสายการบินราคาปกติจำนวน 200 คน และสายการบินต้นทุนต่ำจำนวน 200 คนในการเดินทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพฯ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบความถี่ ค่าร้อยละ และวิธีการของแบบจำลองโลจิต

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพฯ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท ประกอบอาชีพที่มีรายได้แน่นอน

พฤติกรรมของประชาชนที่ใช้บริการสายการบินราคาปกติ และสายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหรือท่องเที่ยว มีวิธีการจองบัตรโดยสารจากที่จำหน่ายบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน มีลักษณะการเดินทางคนเดียว มีความบ่อยครั้งในการ

เดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี ประชาชนที่ใช้บริการสายการบินราคาปกติส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสายการบินไทย โดยนิยมเดินทางคือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ส่วนประชาชนที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสายการบินนกแอร์ โดยนิยมเดินทางในระหว่างวันจันทร์ถึงศุกร์

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางเชียงใหม่ - กรุงเทพฯ โดยใช้วิธีการของแบบจำลองโลจิต พบว่า โอกาสที่ประชาชนจะใช้บริการสายการบินราคาปกติมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ เพราะ ประชาชนมีระดับรายได้ต่อเดือนสูง และ สายการบินราคาปกติมีส่วนลดค่าโดยสารมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนโอกาสที่ประชาชนจะใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมากกว่าสายการบินราคาปกติ เพราะประชาชนมีระดับอายุมากกว่า และมีราคาค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินราคาปกติ

ด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสายการบินราคาปกติ 3 อันดับแรกคือ ราคาค่าโดยสารของสายการบินราคาปกติแพงเกินไป รองลงมาคือการไม่มีส่วนลดค่าโดยสาร และเรื่องการไม่ตรงต่อเวลาของเครื่องบิน ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ 3 อันดับแรกคือ เรื่องการไม่ตรงต่อเวลาของเครื่องบิน รองลงมาคือ เวลาที่ใช้ในการจองบัตรโดยสารล่วงหน้านานเกินไป และการลำเลียงสัมภาระขึ้นลงช้ามาก ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	Consumer Behavior in Selecting Airlines Between Chiang Mai – Bangkok Route	
<b>Author</b>	Miss. Sommanee Angkuraphaephun	
<b>Degree</b>	Master of Economics	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Assoc. Prof. Porntip Tianteerawit	Chairperson
	Asst. Prof. Dr. Sasipen Phuangsaichai	Member
	Lect. Komsan Suriya	Member

### **ABSTRACT**

The study has 3 main objectives. The first one is to compare the behavior of customers in choosing between the service of regular fare air carriers and low fare air carriers flying between Chiang Mai and Bangkok. The second one is to analyze the factors affecting the decision of the customers in choosing between the services of the carriers of the two types flying the Chiang Mai – Bangkok route. The last one is to exploratory survey, by using questionnaires in collecting the opinion of customers regarding the problems and obstacles in using both of the aforementioned air carriers. The sample in this study consists of 200 customers who used the regular fare carriers and another 200 customers who used the low fare carriers flying between Chiang Mai and Bangkok. The analysis utilized descriptive statistics by narrating data in frequencies and percentages and employed the Logit model.

The result has shown that the majority of customers who had chosen to use the services of both the regular fare and low fare carriers to commute between Chiang Mai and Bangkok are female of age under 40 years old. The highest educational level was Bachelor's degree. The average income was 10,001 – 30,000 Bath per month and the income was sound.

The customers who utilized the services of both regular fare and low fare carriers mostly had an objective in commuting for leisure and for travel. The air tickets were booked at the air carrier counters at the airport. The journey was made alone. The traveling frequency was 1-3 times annually. Most of the customers who used the regular fare carrier preferred Thai Airways and generally traveled during public holidays. On the other hand, most of the customers who used low fare carriers preferred Nok Air and traveled on weekdays.

The analysis of the factors that affect the customers' decision in choosing between regular fare and low fare carriers flying between Chiang Mai and Bangkok using the Logit model revealed that the chance that the customers would prefer using the service of regular fare carrier to that of the low fare carriers are when the customers had high monthly income and because the regular fare carriers have higher fare reduction rate than the low fare carriers. On the other hand, the customers would prefer using the service of the low fare carriers to that of the regular fare carriers when the customers are people of higher ages and because of the lower airfare.

The top 3 problems that occurred while using the regular fare carriers are the over – priced air fare, the no air fare discount, and the flight delays, respectively. On the other side, the top 3 problems that occurred while using the low fare carriers are the flight delays, the too extensive in advance air ticket booking time, and the time – consuming luggage returning process.