



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก

โครงสร้างพื้นฐานของบริษัท แอร์ เอเชีย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โครงสร้างพื้นฐานของบริษัท แอร์ เอเชีย จำกัด (มหาชน)

สายการบินแอร์ เอเชีย เป็นสายการบินแห่งชาติรายที่สองของประเทศมาเลเซียเป็นสายการบินที่เริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการโดยการเข้าซื้อกิจการของบริษัท ทูน แอร์ จำกัด ภายใต้การประกาศกลยุทธ์ “บินลัดฟ้า ราคาเยี่ยมเยา” มีการนำนวัตกรรมใหม่ในการซื้อบัตรโดยสาร โดยเป็นสายการบินแรกในทวีปเอเชียที่ให้บริการ โดยไม่มีการออกบัตรโดยสาร และเปิดให้บริการสำรองที่นั่งผ่านระบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ สายการบินแอร์ เอเชียได้เปิดเที่ยวบินและสำนักงานขายหลายแห่งในเมืองต่างๆ ของประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย รวมถึงประเทศไทย

ในประเทศไทยสายการบิน แอร์ เอเชียได้ร่วมทุนกับกลุ่มชินคอร์ปอเรชั่น(ประเทศไทย) เปิดให้บริการสายการบินราคาประหยัดภายใต้ชื่อ บริษัท แอร์เอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2546 นอกจากนี้ยังเปิดสายการบินระหว่างประเทศเส้นทางแรกจากกรุงเทพฯ สู่ปลายทางสิงคโปร์ด้วยราคาเริ่มต้นเพียง 1,300 บาท จึงได้รับความนิยมจากผู้เดินทางเป็นอย่างมาก และเนื่องจากสายการบินแอร์ เอเชียได้รับความนิยมจากผู้เดินทางทั้งในและต่างประเทศมากขึ้นทำให้สายการบินแอร์ เอเชียพิจารณาเปิดเส้นทางการบินใหม่ภายในประเทศ ซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ สู่ปลายทางเชียงใหม่, อุดรธานี, นครราชสีมา และได้เปลี่ยนมาใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า บริษัท แอร์ เอเชีย จำกัด(มหาชน) เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2547

สายการบินแอร์ เอเชียเป็นสายการบินราคาประหยัดแห่งแรกในทวีปเอเชียที่ให้บริการในราคาเยี่ยมเยา ไม่มีบริการพิเศษและไม่มีการออกบัตรโดยสาร บริหารงานโดยประธานและกรรมการที่ทรงคุณวุฒิหลายท่าน อาทิเช่น นายบุญคณิศ ปลั่งศิริ, โทนี เพอนานเดส และมีปรัชญาในการทำงานของสายการบิน คือ การมอบราคาโดยสารที่ประหยัดที่สุดเพื่อทำให้ความฝันของทุกคนที่จะเดินทางโดยเครื่องบินเป็นจริง อย่างไรก็ตามในเรื่องของมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้มาตรฐานในระดับสากล

โครงสร้างอัตราค่าโดยสารของสายการบินแอร์ เอเชีย กำหนดโดยพิจารณาจากอุปสงค์และอุปทาน ประกอบกับการใช้นวัตกรรมเชิงเทคนิคในการบริหารต้นทุนที่มีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการให้บริการพื้นฐาน สายการบินแอร์ เอเชียสามารถกำหนดราคาค่าโดยสารที่ย่อมเยาได้เนื่องจากสายการบินแอร์ เอเชียประหยัดต้นทุนในการบริหารหลายๆ ส่วนอันได้แก่ ไม่มีการออกบัตรโดยสารเนื่องจากสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการพิมพ์แต่มีระบบข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดของเลขที่ในการจองที่นั่ง การชำระเงินและรายละเอียดของการเดินทาง ไม่มีบริการพิเศษ สายการบินแอร์ เอเชียไม่มีรูปแบบการให้บริการที่เป็นพิเศษหรือเกินความจำเป็น ดังนั้นจึงไม่มีการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง การจัดชั้นที่นั่งให้อยู่ในระดับเดียวกัน ผู้โดยสารมีอิสระในการ

เลือกที่นั่งด้วยความเสมอภาคโดยทางสายการบินจะไม่ระบุที่นั่งที่แน่นอน การเลือกใช้เครื่องบินโดยสารประเภทเดียว การเลือกใช้เครื่องบิน Boeing 737-300 ประเภทเดียว สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการมีเครื่องบินหลายรุ่นจำเป็นต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการขับเครื่องบินหลายประเภทแก่นักบิน อีกทั้งยังมีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาที่แต่ละรุ่นจะมีค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกันและจำเป็นต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญในการดูแลแต่ละรุ่นที่ต่างกันอีก ดังนั้นการใช้เครื่องบินเพียงรุ่นเดียวจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้เป็นจำนวนมาก ซึ่งสามารถนำส่วนที่ประหยัดได้ไปลดอัตราค่าโดยสารให้แก่ผู้โดยสารได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ลักษณะอุปสงค์ของผู้บริโภคต่อการใช้บริการสายการบินแอร์ เอเชีย จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้ประกอบการวิจัย "พฤติกรรมการพิจารณาเลือกใช้บริการสายการบินแอร์ เอเชีย ณ ท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่" ซึ่งเป็นงานวิจัยในการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท ภาควิเศษ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับและจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือมีผลต่อเนื่องใดก็ตามมา ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

[] [] []

กรุณาเช็คเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ต้องการตอบ (ตอบเพียงข้อเดียว)

1. เพศ

[]

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[]

[] 1. ต่ำกว่า 20 ปี

[] 4. 41 – 50 ปี

[] 2. 21 – 30 ปี

[] 5. 51 – 60 ปี

[] 3. 31 – 40 ปี

[] 6. มากกว่า 60ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

[]

[] 1. โสด

[] 3. แยกกันอยู่/หย่าร้าง

[] 2. สมรส

[] 4. หม้าย

4. การศึกษา

[]

[] 1. มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า

[] 4. ปริญญาตรี

[] 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

[] 5. ปริญญาโท

[] 3. อนุปริญญาตรี/ปวส.

[] 6. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

[]

[] 1. นักเรียน/นักศึกษา

[] 4. ค่าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

[] 2. พนักงานเอกชน/บริษัท

[] 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน(ไม่ได้ทำงาน)

[] 3. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

[] 6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน(โดยประมาณ) []
- [] 1. ต่ำกว่า 6,000 บาท [] 5. 12,001-15,000 บาท
- [] 2. 6,001-8,000 บาท [] 6. 15,001-18,000 บาท
- [] 3. 8,001-10,000 บาท [] 7. 15,001-18,000 บาท
- [] 4. 10,001-12,000 บาท [] 8. มากกว่า 18,000 บาท ขึ้นไป
7. จำนวนครั้งในการสายการบินแอร์ เอเชีย []
- [] 1. เฉลี่ยสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง [] 3. เฉลี่ยปีละ มากกว่า 1-2 ครั้ง
- [] 2. เฉลี่ยเดือนละ 1-2 ครั้ง [] 4. เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง
8. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการสายการบินแอร์ เอเชีย []
- [] 1. 499-650 บาท/ครั้ง [] 3. 851-1,100 บาท/ครั้ง
- [] 2. 651-850 บาท/ครั้ง [] 4. 1,101-1,400 บาท/ครั้ง
9. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินแอร์ เอเชีย []
- [] 1. เพื่อเดินทางติดต่องาน/ราชการ [] 3. เพื่อเดินทางท่องเที่ยว
- [] 2. เพื่อเดินทางเป็นการส่วนตัว [] 4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ทักษะที่มีต่อการใช้บริการของสายการบินแอร์ เอเชีย

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับทัศนคติของท่าน (ตอบเพียงข้อเดียว)

ประเภทบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดจำหน่าย					
1.1 การซื้อตั๋วผ่านสำนักงานขาย					
- การต้อนรับ					
- ความเพียงพอของช่องจำหน่ายตั๋ว					
- ความเร็วในการให้บริการ					
- ความสะอาดสบายและสอาดของอาคาร					
- ความสะดวกในการเดินทางและสถานที่ตั้ง					
- ความสะดวกในที่จอดรถ					

ประเภทบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.2 การซื้อตั๋วผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์ - การพูดต้อนรับของเจ้าหน้าที่ - ความสะดวกรวดเร็วในการจองตั๋ว - ความสะดวกในการชำระเงิน - ความแน่นอนในการจองตั๋ว					
1.3 การซื้อตั๋วผ่านศูนย์บริการทางเว็บไซต์ - การจัดรูปแบบเว็บไซต์ - การรับรู้และเข้าถึงเว็บไซต์ - ความสะดวกรวดเร็วในการจองตั๋ว - ความสะดวกในการชำระเงิน - ความแน่นอนในการจองตั๋ว					
1.4 การซื้อตั๋วผ่านศูนย์บริการทาง SMS - ความสะดวกรวดเร็วในการจองตั๋ว - ความสะดวกในการชำระเงิน - ความแน่นอนในการจองตั๋ว					
1.5 การซื้อตั๋วผ่านจุดยืนยันตั๋วโดยสาร - การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ - ความเพียงพอของช่องที่ให้บริการ - การจัดคิวในการบริการ - ความรวดเร็วในการบริการ - ความสะอาดสบายและสอาดของอาคาร - การปฏิบัติต่อสัมภาระ - การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสารใน ความปลอดภัยของสัมภาระ					

ประเภทบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การให้บริการของสายการบินแอร์ เอเชีย					
2.1 การเดินทาง					
- ขนาดของเครื่องบิน					
- ความเพียงพอของจำนวนเที่ยวบินต่อวัน					
- ความตรงต่อเวลาของการเดินทาง					
- การให้ข่าวสารขณะเดินทาง					
- ความนุ่มนวลระหว่างเครื่องขึ้น-ลง					
- ความเหมาะสมของระยะเวลาเดินทาง					
- ความปลอดภัย					
2.2 พนักงานต้อนรับ					
- การพูดต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
- การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
- มารยาทในการบริการ					
- การดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน					
- ความสามารถทางด้านภาษา					
- ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
2.3 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องโดยสาร					
เก้าอี้ผู้โดยสาร					
- ขนาดของที่นั่ง					
- ระยะห่างของเก้าอี้ผู้โดยสาร					
- ความสะอาดของเก้าอี้					
- ความนุ่มสบายของเก้าอี้					
- การปรับเก้าอี้เพื่อแอนนอน					

ประเภทบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เก้าอี้ผู้โดยสาร (ต่อ) - ความเหมาะสมของถาดอาหาร - ความเหมาะสมของช่องใส่หนังสือ - ความเหมาะสมของที่วางแขน					
2. การให้บริการสายการบินแอร์ เอเชีย ที่เก็บสัมภาระ - ขนาดของที่เก็บสัมภาระ - ความสะอาดของที่เก็บสัมภาระ - ความสะดวกในการเก็บสัมภาระ - ความปลอดภัยของสัมภาระ					
2.4 ห้องน้ำ - ขนาดของห้องน้ำ - ความสะอาดของห้องน้ำ - ความสะดวกในการใช้อุปกรณ์ในห้องน้ำ					
2.5 อาหารและเครื่องดื่ม - ความสะดวกในการซื้อ - ความรวดเร็วในการเสิร์ฟ - คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม - ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม - รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม - ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม					

ประเภทบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.6 ของที่ระลึก					
- ความน่าสนใจ					
- การใช้ประโยชน์					
- ความหลากหลาย					
2.7 อื่นๆ					
- ความเหมาะสมของช่องปรับอากาศ					
- ความเหมาะสมของไฟอ่านหนังสือ					
- ความชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ต่างๆ					
- ความเพียงพอและเหมาะสมของอุปกรณ์ฉุกเฉิน					
3. ด้านราคา					
- ความเหมาะสมของราคาตั๋วโดยสาร					
- ความเหมาะสมของราคาอาหาร					
- ความเหมาะสมของราคาเครื่องดื่ม					
- ความเหมาะสมของราคาของที่ระลึก					
4. การส่งเสริมการขาย					
- การจูงตัวล่วงหน้า					
- การประชาสัมพันธ์ของพนักงานขาย					
- การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์					
- การประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์					
- การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ					
- การประชาสัมพันธ์ด้วยป้ายโฆษณา					
- การประชาสัมพันธ์ทางนิตยสาร					

ข้อเสนอแนะ

อื่นๆ.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวสุธิดา เมธีธารพวงศวานิช
 วัน เดือน ปีเกิด 14 มิถุนายน 2522

ประวัติการศึกษา
 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
 สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ
 สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544

ประสบการณ์ทำงาน
 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ
 บริษัท นอร์ทเทอรัน อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล คาร์โก้ จำกัด
 พ.ศ.2545 - ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved