

บทที่ 6

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษารูปได้ใน 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ปัจจัยและคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย

ประเด็นที่ 2 ปัจจัยและคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินภายในประเทศของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

ประเด็นที่ 3 แนวโน้มจำนวนผู้โดยสารของสายการบินในแต่ละท่าอากาศยาน

6.1.1 ปัจจัยและคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย

ผลการศึกษาด้วยแบบจำลอง Multinomial Logit พบว่า ปัจจัยและคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินของผู้โดยสารชาวไทยได้แก่ การรับรู้ต้นทุนการเดินทาง ต้นทุนของเวลา ต้นทุนความปลอดภัย เพศ อาชีพ รายได้ การได้รับข้อมูลของสายการบิน จุดประสงค์ในการเดินทาง ลักษณะการรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ระยะเวลาจองตั๋วโดยสาร และวิธีจองตั๋วโดยสาร ซึ่งปัจจัยและคุณลักษณะดังกล่าวนี้สามารถจำแนกกลุ่มผู้โดยสารของแต่ละสายการบินได้ดังนี้

กลุ่มผู้โดยสารของสายการบินไทย เป็นกลุ่มผู้โดยสารที่มีต้นทุนเวลาสูง และมีต้นทุนความปลอดภัยสูง นอกจากนี้ผู้โดยสารมีโอกาสเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพราะเพศหญิงให้ความสำคัญกับความปลอดภัยมากกว่าเพศชายและผู้โดยสารส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานอื่น ๆ ของรัฐ อีกทั้งผู้โดยสารของสายการบินไทยส่วนใหญ่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำงาน/ประชุมสัมมนาซึ่งต้องอาศัยเวลาที่แน่นอนหรือคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ประกอบกับผู้โดยสารของการบินไทยจะจองตั๋วผ่านตัวแทนจำหน่ายมากกว่าวิธีอื่น ๆ เพราะการจองตั๋วในลักษณะนี้ให้ความสะดวกสบาย และได้รับใบเสร็จที่สมบูรณ์สามารถนำไปเบิกกับ

หน่วยงานที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้ ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่จองตั๋วโดยสารด้วยวิธีนี้จะเป็นพนักงานบริษัท และกลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานอื่นๆของรัฐ

กลุ่มผู้โดยสารของสายการบินนกแอร์ เป็นกลุ่มผู้โดยสารที่ชอบใช้อินเตอร์เน็ตและจองตั๋วโดยสารจากอินเทอร์เน็ตด้วย เพราะราคาตั๋วโดยสารของสายการบินนกแอร์จะไม่คงที่ หากจองล่วงหน้านานจะได้ราคาถูกกว่าจองในระยะเวลาสั้นหรือในวันเดินทาง นอกจากนี้ผู้โดยสารจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางเอง และต้นทุนเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสารของสายการบินนกแอร์ไม่แตกต่างจากผู้โดยสารของการบินไทย

กลุ่มผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย เป็นกลุ่มผู้โดยสารที่รับรู้ต้นทุนในการเดินทางสูง และเป็นผู้รับผิดชอบค่าโดยสารเองทั้งหมด นอกจากนี้ยังชอบใช้อินเตอร์เน็ตและจองตั๋วทางอินเทอร์เน็ตด้วย เนื่องจากราคาตั๋วโดยสารไม่คงที่ กล่าวคือถ้าจองตั๋วโดยสารล่วงหน้า นานราคาตั๋วโดยสารจะถูกกว่าเมื่อจองในวันเดินทางหรือใกล้วันเดินทางเพราะราคาตั๋วโดยสารจะปรับขึ้นเมื่อจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้น ซึ่งเหมือนกับสายการบินนกแอร์

กลุ่มผู้โดยสารของสายการบินวัน ทู โก เป็นผู้โดยสารที่รับรู้ต้นทุนในการเดินทางสูงและรับผิดชอบต่อค่าโดยสารเองทั้งหมด อีกทั้งผู้โดยสารกลุ่มนี้จะจองตั๋วในวันเดินทางหรือก่อนล่วงหน้าไม่เกิน 3 วัน เนื่องจากราคาตั๋วโดยสารของสายการบินนี้มีราคาเดียว ไม่ว่าจะจองเมื่อใด ทำให้ในวันเดินทางราคาตั๋วโดยสารมีราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น ๆ

6.1.2 ปัจจัยและคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินภายในประเทศของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

ผลการศึกษาด้วยแบบจำลอง Binary Logit พบว่า ปัจจัยและคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินของผู้โดยสารชาวต่างชาติ ได้แก่ ต้นทุนของเวลา อายุ ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง การได้รับข้อมูลของสายการบิน ระยะเวลาจองตั๋วโดยสาร และวิธีจองตั๋วโดยสาร ซึ่งปัจจัยและคุณลักษณะดังกล่าวนี้สามารถจำแนกกลุ่มผู้โดยสารของแต่ละสายการบินได้ดังนี้

กลุ่มผู้โดยสารของสายการบินไทย เป็นผู้โดยสารที่มีต้นทุนของเวลาสูงเพราะให้ความสำคัญกับเรื่องของเวลามากกว่ากลุ่มผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ ดังนั้นจึงเลือกสายการบินที่มีความตรงต่อเวลาที่สุดและจะยอมรับได้น้อยมากหากสายการบินมีความล่าช้าหรือยกเลิกเที่ยวบินกะทันหัน และส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารที่มีอายุมากเพราะอายุเป็นสิ่งที่บอกร่างกายให้อ่อนแอ ข้อจำกัดของร่างกาย ดังนั้นเมื่ออายุมากขึ้นทำให้ต้องการความสะดวกสบายในการเดินทางสูง ขณะเดียวกันผู้โดยสารกลุ่มนี้จะได้รับข้อมูลของสายการบินไทยจากบริษัทตัวแทนจำหน่าย และจองตั๋วด้วยวิธีนี้ เนื่องจากสายการบินไทยมีเครือข่ายอยู่ในหลายประเทศจึงจำเป็นต้องมีตัวแทนจำหน่ายอยู่ต่างประเทศด้วย ประกอบกับการจองตั๋วด้วยวิธีนี้มีความสะดวกในการเลือกเที่ยวบินต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ของไทย ดังนั้นในการเดินทางด้วยเครื่องบินภายในประเทศผู้โดยสารกลุ่มนี้จึงเลือกสายการบินไทยเพราะได้จองตั๋วเครื่องบินมาจากประเทศของผู้โดยสารแล้ว และสายการบินไทยเป็นสายการบินประจำชาติและมีชื่อเสียงมานาน ดังนั้นในการเลือกโดยสารด้วยสายการบินไทยจึงให้ความน่าเชื่อถือแก่ผู้โดยสารกลุ่มนี้ นอกจากนี้ผู้โดยสารชาวต่างชาติของสายการบินไทยจะจองตั๋วล่วงหน้าตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป ซึ่งการจองตั๋วล่วงหน้าทำให้ผู้โดยสารมีโอกาสเลือกเที่ยวบินที่ต้องการเดินทางได้มากกว่าผู้โดยสารที่จองตั๋วล่วงหน้าในระยะเวลานั้นกว่า ซึ่งแสดงว่าผู้โดยสารกลุ่มนี้ได้วางแผนการเดินทางไว้ล่วงหน้าแล้ว และตัดสินใจเลือกสายการบินไทยเพื่อเดินทางในประเทศไทย เหตุผลหนึ่งก็เพราะว่าสายการบินไทยมีเที่ยวบินและจำนวนเส้นทางภายในประเทศมากที่สุด ดังจะเห็นได้จากการเดินทางในเส้นทางกรุงเทพ – กระบี่ ซึ่งช่วงที่มีการเก็บข้อมูลผู้โดยสารส่วนใหญ่ของสายการบินไทยจะเป็นชาวต่างชาติมากกว่าผู้โดยสารชาวไทยในสัดส่วนที่มากกว่าด้วย ในขณะเดียวกันเมื่อมีสายการบินต้นทุนต่ำเปิดให้บริการในเส้นทางนี้ ผู้โดยสารของสายการบินเป็นชาวไทยมากกว่าชาวต่างชาติ แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารชาวต่างชาติรู้จักสายการบินไทยมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำที่เพิ่งเปิดให้บริการ

กลุ่มผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ เป็นผู้โดยสารที่เดินทางมากับเพื่อนเพราะมีงบประมาณในการเดินทางที่จำกัด และต้องการให้ค่าใช้จ่ายการเดินทางประหยัดที่สุด โดยไม่ได้สนใจความสะดวกสบายในการเดินทางมากนักเพราะคิดว่าเป็นการเดินทางในประเทศที่ใช้เวลา 1 ชั่วโมงกว่า ๆ ไม่ต้องการอาหารและเครื่องดื่ม แต่ต้องการไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างรวดเร็ว ประกอบกับผู้โดยสารกลุ่มนี้จะชอบเล่นอินเทอร์เน็ตเพราะง่ายต่อการหาข้อมูลของสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทย และจองตั๋วโดยสารด้วยวิธีนี้ จึงทำให้ระยะเวลาในการจองตั๋วโดยสารของผู้โดยสารกลุ่มนี้สั้นกว่าผู้โดยสารของสายการบินไทย

นอกจากนี้ในการประมาณค่าสมการผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ทดลองประมาณค่าด้วยแบบจำลอง Multinomial Logit พบว่าปัจจัยที่มีความแตกต่างจากการประมาณค่าด้วยแบบจำลอง Binary Logit คือ ผู้โดยสารที่เคยใช้สายการบินต้นทุนต่ำมาก่อนจะเลือกสายการบินไทยแอร์เอเชียมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำอื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสายการบินไทยแอร์เอเชียเป็นที่รู้จักของผู้โดยสารชาวต่างชาติ เพราะสายการบินนี้มีเครือข่ายในต่างประเทศมากกว่าสายการบินนกแอร์และวัน ทู โก นอกจากนี้ผู้โดยสารที่ชอบเล่นอินเทอร์เน็ตจะเลือกสายการบินไทยแอร์เอเชียและวันทูโก มากกว่าสายการบินนกแอร์ เพราะสายการบินนกแอร์มีข้อจำกัดในการจ่ายค่าโดยสารเมื่อจองตั๋วทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้โดยสารที่ชอบใช้อินเทอร์เน็ตไม่เลือกสายการบินนกแอร์

6.1.3 แนวโน้มจำนวนผู้โดยสารของสายการบินในแต่ละท่าอากาศยาน

จากการศึกษาแนวโน้มจำนวนผู้โดยสารของสายการบิน ได้ทำการพยากรณ์ใน 4 ท่าอากาศยาน ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ เชียงราย และหาดใหญ่ พบว่าจำนวนผู้โดยสารโดยรวมที่เดินทางด้วยเครื่องบินในท่าอากาศยานกรุงเทพฯและหาดใหญ่มีแนวโน้มคงที่ แต่ในท่าอากาศยานเชียงใหม่และเชียงราย จำนวนผู้โดยสารมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ในการพยากรณ์แนวโน้มของจำนวนผู้โดยสารของสายการบินอื่นยกเว้นสายการบินต้นทุนต่ำของทั้ง 4 ท่าอากาศยาน พบว่าจำนวนผู้โดยสารของสายการบินดังกล่าวมีแนวโน้มลดลง โดยมีอัตราการลดลงเท่ากับร้อยละ 0.73, 0.65, 0.69 และ 1.60 ต่อเดือน ตามลำดับ

จากแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นหรือคงที่ของจำนวนผู้โดยสารโดยรวมกับแนวโน้มที่ลดลงของจำนวนผู้โดยสารที่ใช้สายการบินอื่นที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำ จึงสรุปได้ว่าจำนวนผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทั้ง 4 ท่าอากาศยาน

6.2 ข้อเสนอแนะ

1) สายการบินต้นทุนต่ำควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ผู้โดยสารต้องจ่าย กล่าวคือต้องมีการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารจะต้องจ่ายจริงหรือหากสายการบินต้นทุนต่ำจำเป็นต้องเพิ่มค่าโดยสารด้วยเหตุผลใดก็ตาม ควรต้องมีเหตุผลที่เหมาะสมที่จะต้องขึ้นค่าโดยสาร ไม่เช่นนั้นแล้วอาจจะทำให้สูญเสียลูกค้าไป

2) สายการบินต้นทุนต่ำ ควรให้ความสำคัญเรื่องการตรงต่อเวลามากขึ้น เพื่อให้ผู้โดยสารมีความเชื่อถือและเป็นลูกค้าของสายการบินต่อไป เนื่องจากสายการบินต้นทุนต่ำมีความคลาดเคลื่อนเรื่องเวลามากกว่าสายการบินไทย ผู้โดยสารที่มีต้นทุนเวลาสูงจึงไม่เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ดังนั้นหากสายการบินปรับปรุงเรื่องการตรงต่อเวลาให้ดีขึ้น และพัฒนาให้เป็นมาตรฐานสากล จะดึงดูดผู้โดยสารให้หันมาใช้มากขึ้น

3) สายการบินต้นทุนต่ำ ควรขยายตัวแทนจำหน่ายและเครือข่ายการตลาดไปยังต่างประเทศ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น

4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บริษัททัวร์ เป็นต้น ควรให้ข้อมูลตารางบินของสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทางภายในประเทศให้ชาวต่างชาติรู้จักมากขึ้น อันจะทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเมืองไทยมากขึ้นเพราะการเดินทางภายในประเทศมีความสะดวกรวดเร็ว และราคาประหยัด

5) จากแนวโน้มจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นในท่าอากาศยานหลัก โดยเฉพาะผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ ดังนั้นผู้บริหารท่าอากาศยานควรเตรียมพร้อมเพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่จะเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันควรให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและการตรงต่อเวลา เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการการเดินทางทางอากาศ

6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1) ในการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาผลกระทบของการเดินทางด้วยเครื่องบินต่อการเดินทางด้วยยานพาหนะอื่น ๆ เนื่องจากในการศึกษานี้พบว่าจำนวนผู้โดยสารเครื่องบินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่ไม่ได้ศึกษาว่าผู้โดยสารของเครื่องบินที่เพิ่มขึ้นนี้เป็นผู้โดยสารของยานพาหนะใดมาก่อน และปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ผู้โดยสารเลือกที่จะใช้เครื่องบินในการเดินทางมากกว่าจะใช้ยานพาหนะอื่น

2) การพยากรณ์แนวโน้มจำนวนผู้โดยสารในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้ใช้ข้อมูลจากจำนวนผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ เพราะในปีแรกของการเปิดให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำนั้นข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ ดังนั้นหากมีการพยากรณ์จำนวนผู้โดยสารในอนาคตต่อไป ข้อมูลของสายการบินต้นทุนต่ำซึ่งเปิดให้บริการในระยะเวลาสั้นขึ้นจะสามารถทำการพยากรณ์แนวโน้มจำนวนผู้โดยสารได้ นอกจากนี้ถ้าพยากรณ์จำนวนผู้โดยสารแยกแต่ละสายการบิน และแต่ละท่าอากาศยาน จะทำให้บริษัทสายการบิน และท่าอากาศยานสามารถนำข้อมูลส่วนนี้ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการได้ง่ายขึ้น

3) ในการศึกษาเป็นการศึกษาปัจจัยและคุณลักษณะส่วนตัวของผู้โดยสาร (characteristics of individual) ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินภายในประเทศ แต่ไม่ได้ศึกษาว่าปัจจัยหรือคุณลักษณะใดของสายการบิน (attributes of choice) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินของผู้โดยสาร ดังนั้นหากมีการศึกษาปัจจัยและคุณลักษณะของผู้โดยสารและสายการบินควบคู่กันไป น่าจะทำให้ผลการศึกษาคียิ่งขึ้น