

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และรวมถึงเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการเดินทางทางอากาศ

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001– 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ใช้บริการการเดินทาง สายการบินต้นทุนต่ำเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1 ปี – 2 ปี โดยเลือกใช้บริการสายการบินนกแอร์ และใช้บริการเฉลี่ย 1 – 5 ครั้ง/ต่อปี ซื้อตั๋วเดินทางทางอินเทอร์เน็ต โดยเป็นลักษณะตั๋วแบบไป – กลับ ในประเภทชั้นธรรมดา โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ และมีผู้ร่วมเดินทาง 2 – 3 คน แต่อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีวันเดินทางที่ระบุแน่นอน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังคงเลือกใช้บริการเดินทางสายการบินต้นทุนต่ำต่อไปในอนาคต โดยมีเหตุผลคือ ราคาถูกกว่าสายการบินปกติทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและมีโอกาสได้ท่องเที่ยวบ่อยขึ้น มีความสะดวกสบาย ใช้ระยะเวลาอันสั้นในการเดินทางและประหยัดเวลาว่าการเดินทางด้วยวิธีอื่นๆ ดังนั้นไม่ต้องการบริการอื่นๆมากนัก รองลงมายังไม่แน่ใจ โดยมีเหตุผลคือยังขาดความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยและมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการบิน และขึ้นอยู่กับโอกาสและความเหมาะสมและราคาที่สามารถองได้ รวมถึงข้อจำกัดในการเปลี่ยนชื่อผู้โดยสารและเที่ยวบินรวมถึงค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆสูงเกินไป การบริการ

ของพนักงานต้อนรับทั้งภาคพื้นดิน และบนเครื่องบิน และความตรงต่อเวลาของสายการบิน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยเท่านั้นที่จะไม่ใช้ต่อไปในอนาคตเนื่องจากการบริการไม่ประทับใจ ใช้เครื่องเพียงลำเดียวบินไป – กลับต่อวัน หลายเที่ยว ทำให้เครื่องเสียบ่อย ความไม่ตรงต่อเวลาบ่อยครั้ง(Delay) การบริการและระบบการบริการไม่ดี การบินของนักบินไม่ Smooth และ พนักงานต้อนรับหน้าไม้อิ่มแ่้้้้้้้้้้้้ service mind เหมือนหุ่นยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะยังคงแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีเหตุผลคือ ราคาถูกกว่าสายการบินปกติอีกทั้งราคาไม่แตกต่างจากรถทัวร์มากนัก มีความรวดเร็วและประหยัดเวลาเดินทาง เพื่อที่จะสามารถเอาเวลาที่เหลือทำกิจกรรมอื่นๆ ได้ และทำให้สามารถท่องเที่ยวได้บ่อยขึ้น รองลงมายังไม่แน่ใจ โดยมีเหตุผลคือ ยังไม่มั่นใจในความปลอดภัยมากนัก และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยเท่านั้นที่จะไม่แนะนำผู้อื่นเนื่องจากว่าเป็นความพึงพอใจส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพที่เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ โดยในแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยในรายละเอียดพบว่า จุดหมายปลายทางที่ให้บริการเป็น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เส้นทางบินที่ให้บริการ จำนวนเที่ยวบินมีมากเพียงพอต่อการให้บริการ ที่นั่งมีความสะดวกสบาย การระบุที่นั่งก่อนขึ้นเครื่องและความสะดวกในการต่อเที่ยวบิน (Connecting Flight) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา(Price) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคา(Price) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยในรายละเอียดพบว่า ราคาตั๋วเครื่องบินชั้นธรรมดาเป็นปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ ราคาตั๋วเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า อัตรา

ค่าธรรมเนียมน้ำมัน การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ และ ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจตามลำดับ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านจัดจำหน่าย(Place) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยในรายละเอียดพบว่า ข้อดีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยด้านจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การจองตั๋วล่วงหน้า การซื้อตั๋วผ่านทางโทรศัพท์/Call center ข้อดีผ่านทางตัวแทนจำหน่าย และการซื้อตั๋วที่เคาน์เตอร์สนามบิน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด(Promotion) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยในรายละเอียด พบว่า การจองก่อนได้ตั๋วราคาถูกเป็นปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน การลดราคาในบางโอกาส ด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณา ตามสื่อต่างๆ การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว และ บัตรสมาชิก ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคคล(People) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านบุคคล (People) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยในรายละเอียดพบว่า ประสิทธิภาพของกัปตันและนักบินเป็นปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มารยาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง พนักงานมีมากเพียงพอต่อการบริการ มารยาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และ กัปตันชาวต่างประเทศ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยในรายละเอียดพบว่า ระบบมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร เป็นปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน การตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบิน มาตรฐานของเครื่องบินที่ให้บริการ ความสะอาดในเครื่องบินโดยสาร และการมีชื่อเสียงของสายการบิน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการ(Process) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านกระบวนการ(Process) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยในรายละเอียดพบว่า การดูแลผู้โดยสารกรณีเครื่องบินล่าช้า(Delay) เป็นปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า วันเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ความสะดวกรวดเร็วในการรับBoarding pass ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินพื้นที่) มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า การใช้ตั๋วอิเล็กทรอนิกส์แทนตั๋วกระดาษ และ คำแนะนำและสาธิตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย ตามลำดับ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการจำแนกตามเพศ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยในแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย(ค่าเฉลี่ย 3.57) และเพศหญิง(ค่าเฉลี่ย 3.61) ให้ความสำคัญปัจจัยผลิตภัณฑ์โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยในรายละเอียดพบว่า จุดหมายปลายทางที่ให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ เป็นอันดับแรกของทั้งเพศชายและเพศหญิง

ปัจจัยด้านราคา(Price) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย(ค่าเฉลี่ย 3.51) และเพศหญิง(ค่าเฉลี่ย 3.64) ให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคา(Price) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยในรายละเอียดพบว่า ราคาตั๋วเครื่องบินชั้นธรรมดามีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ เป็นอันดับแรกของทั้งเพศชายและเพศหญิง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย(ค่าเฉลี่ย 3.55) และเพศหญิง(ค่าเฉลี่ย 3.62) ให้ความสำคัญปัจจัยด้านจัดจำหน่าย(Place) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยในรายละเอียดพบว่า การซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ เป็นอันดับแรกของทั้งเพศชายและเพศหญิง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย(ค่าเฉลี่ย 3.65) และเพศหญิง(ค่าเฉลี่ย 3.77) ให้ความสำคัญปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด(Promotion) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุน โดยในรายละเอียดพบว่า การจูงใจก่อนจะได้ตั๋วราคาถูก มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ เป็นอันดับแรกของทั้งเพศชายและเพศหญิง

ปัจจัยด้านบุคคล(People) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย(ค่าเฉลี่ย 3.71) และเพศหญิง(ค่าเฉลี่ย 3.85) ให้ความสำคัญปัจจัยด้านบุคคล(People) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยในรายละเอียดพบว่า ประสิทธิภาพของกัปตันและนักบินมีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ เป็นอันดับแรกของทั้งเพศชายและเพศหญิง

ปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย(ค่าเฉลี่ย 4.27) และเพศหญิง(ค่าเฉลี่ย 4.45) ให้ความสำคัญปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยในรายละเอียดพบว่า ระบบมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้โดยสารมีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ เป็นอันดับแรกของทั้งเพศชายและเพศหญิง

ปัจจัยด้านกระบวนการ(Process) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย(ค่าเฉลี่ย 3.64) และเพศหญิง(ค่าเฉลี่ย 3.77) ให้ความสำคัญปัจจัยด้านกระบวนการ(Process) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยในรายละเอียดพบว่า การดูแลผู้โดยสารกรณีเครื่องบินล่าช้า(Delay) มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ เป็นอันดับแรกของทั้งเพศชายและเพศหญิง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการจำแนกตามรายได้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมากต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยในแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ยรวม 3.59) และรายได้ 40,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) ให้เส้นทางบินที่ให้บริการและจุดหมายปลายทางที่ให้บริการมีผลมากเป็นอันดับแรก ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รายได้ 10,001-20,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.51) รายได้ 30,001-40,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.62) และรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยรวม 3.57)ให้จุดหมายปลายทางที่ให้บริการมีผลมากเป็นอันดับแรก ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ และผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.60) ให้จำนวนเที่ยวบินมีมากเพียงพอต่อการให้บริการมีผลมากเป็นอันดับแรก ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านราคา(Price) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้คือ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.45) รายได้ 10,001-20,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.67) รายได้ 20,001-30,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.50) รายได้ 30,001-40,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.57) รายได้ 40,001-50,000 บาท

(ค่าเฉลี่ยรวม 3.62) รายได้ 50,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67) ให้ความสำคัญกับราคาตัวเครื่องบิ่นชั้นธรรมดามีผลมากเป็นอันดับแรก ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้คือ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.37) รายได้ 10,001-20,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.58) รายได้ 20,001-30,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.58) รายได้ 30,001-40,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.55) รายได้ 40,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) รายได้ 50,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยรวม 3.68) ให้ความสำคัญกับการซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีผลมากเป็นอันดับแรก ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) พบว่าการที่จะสามารถจองตั๋วล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชันมีผลมากเป็นอันดับแรก ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.88) และผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.62) ส่วนการจองก่อนจะได้ตั๋วราคาถูกมีผลมากเป็นอันดับแรกของผู้มีรายได้ 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) ผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.71) ผู้มีรายได้ 40,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยรวม 3.63) และผู้มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79) ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านบุคคล(People) พบว่ามารยาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิ่น ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง และ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมีผลมากเป็นอันดับแรก ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ของผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) ส่วนประสิทธิภาพของกัปตันและนักบินมีผลมากเป็นอันดับแรกของผู้มีรายได้ 10,001-20,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) ผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) ผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) ผู้มีรายได้ 40,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยรวม 3.63) และผู้มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89) ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) พบว่าระบบมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้โดยสารมีผลมากเป็นอันดับแรก ของผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 4.31) ผู้มีรายได้ 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ยรวม 4.32) และผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 4.35) ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนระบบมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติการบินมีผลมากเป็นอันดับแรกของผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 4.45) และผู้มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยรวม 4.41) ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ และระบบมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติการบินและระบบมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้โดยสารมีผลมากเป็นอันดับแรกของผู้มีรายได้ 40,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยรวม 4.34) ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยด้านกระบวนการ(Process) พบว่าความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วล่วงหน้ามีผลมากเป็นอันดับแรก ของผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.96) และ ผู้มีรายได้20,001-30,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.58) ในการการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนการดูแลผู้โดยสารกรณีเครื่องบินล่าช้า(Delay) มีผลมากเป็นอันดับแรกของผู้มีรายได้ 10,001-20,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) ผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท(ค่าเฉลี่ยรวม 3.71) และผู้มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86) ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนผู้ที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยรวม 3.68) คำนึงถึงวันเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้มีผลมากเป็นอันดับแรก ในการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการ คือ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์(Product) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยในรายละเอียด พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาระดับมาก ได้แก่ จำนวนเที่ยวบินมีน้อย เส้นทางบินมีน้อย เวลาของการขึ้น-ลงของเครื่องบินไม่ตรงกับเวลาที่ระบุในตารางบิน(Delay) การ check - in ล่าช้า การที่บริษัทยกเลิกเที่ยวบิน การไม่ชำระคืนค่าโดยสารในกรณีที่ถูกโดยสารยกเลิกเที่ยวบินด้วยตัวเอง และไม่มีการระบุที่นั่งใครขึ้นเครื่องก่อนเลือกที่นั่งได้ก่อนในสายการบินแอร์เอเชีย ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาเดินทางในแต่ละเที่ยวบิน และไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบินฟรี

ปัญหาด้านราคา(Price) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านราคาในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยในรายละเอียด พบว่าด้านราคาที่มีปัญหาระดับมาก ได้แก่ ราคาตั๋วเครื่องบินแพงเกินไปในบางช่วงเวลา ราคาตั๋วเครื่องบินแพงกรณีซื้อตั๋วเครื่องบิน และ บินภายใน 24 ชม. ด้านอัตราค่าธรรมเนียมในกรณีเปลี่ยนแปลงชื่อ อัตราค่าธรรมเนียมในกรณีเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน (flight change fee) และ อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมันที่คิดเพิ่มในตัวเครื่องบิน

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย(Place) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการจัดจำหน่ายในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.82) โดยในรายละเอียด พบว่าด้านการจัดจำหน่ายที่มีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มั่นใจในการชำระค่าโดยสารทางInternet ไม่มั่นใจในการชำระค่าโดยสารผ่านทางโทรศัพท์(Call center) ไม่มั่นใจในการชำระค่าโดยสารผ่านตัวแทนจำหน่าย และไม่มั่นใจในการจองล่วงหน้า

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมระดับมากในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยในรายละเอียด

พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีปัญหาระดับมาก ได้แก่ โปรโมชันที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ตรงกับความ เป็นจริง โปรโมชันที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และข้อมูลและข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์มีน้อย

ปัญหาด้านบุคคล(People) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านบุคคล โดยรวมระดับปานกลาง ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยในรายละเอียด พบว่า ด้านบุคคลที่มีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สุภาพ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินพูดจาไม่สุภาพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆได้ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆได้ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมักจะหลบเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมักจะหลบเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ให้บริการมีน้อย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ให้บริการมีน้อย และการควบคุมเครื่องบินของกัปตันและนักบินกรณีเครื่องบินตกหลุมอากาศ

ปัญหาด้านกายภาพ(Physical) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านกายภาพ โดยรวมระดับมาก ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยในรายละเอียด พบว่าด้านกายภาพที่มีปัญหาระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัย,ไม่มั่นใจในตัวเครื่องบิน ขนาดของเครื่องบินที่มาให้บริการ การนำเครื่องขึ้นบินและลงจอด การตรวจเช็กเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบิน และเครื่องบินมีเสียงดังและสั่น ส่วนด้านกายภาพที่มีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องบินไม่สะอาด

ปัญหาด้านกระบวนการ(Process) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านกระบวนการ โดยรวมระดับปานกลางในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยในรายละเอียด พบว่า ด้านกระบวนการที่มีปัญหาระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ด้านกระบวนการที่มีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ การรับกระเป๋าเข้า การรับ Boarding pass ค่าเข้า การซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้าไม่สะดวก การซื้อตั๋วโดยสารที่เคาท์เตอร์สนามบินใช้เวลานาน(บินทันที) และความสะดวกในการขึ้นรถ BUS เพื่อที่จะไปขึ้นหรือลงจากเครื่องบิน

อภิปรายผล

จากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมาก คือด้านจุดหมายปลายทางที่ให้บริการมีผลในระดับมาก และ จำนวนเที่ยวบินมีมากเพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับ สมพฐ จำปาเทศ(2546: 32,42) ที่ศึกษาพฤติกรรมของประชาชนในเขตกรุงเทพฯต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแบบประหยัดภายในประเทศของ AIR ASIA

พบว่าจุดหมายปลายทางที่ให้บริการและจำนวนเที่ยวบินมีมากเพียงพอต่อความต้องการมีผลในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา(Price) มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคาตั๋วเครื่องบินมีความเหมาะสมกับระยะเส้นทาง มีผลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พรรณระพี สุรินทร์รัฐ (2548: 243) ที่ศึกษาส่วนประสมทางการตลาด เพื่อการบริการทางด้านราคาโดยรวม มีผลต่อภาพลักษณ์สายการบินนกแอร์ในระดับมาก และด้านราคาตั๋วเครื่องบินมีความเหมาะสมกับระยะเส้นทาง มีผลในระดับมาก และ จิราภรณ์ เปเร่ร่า (2546: 34) พบว่าปัจจัยด้านราคาของตั๋วเครื่องบินมีผลในระดับมาก ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสาร ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมาก คือ การซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ต และการซื้อตั๋วผ่านทางโทรศัพท์/Call center มีผลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พรรณระพี สุรินทร์รัฐ (2548: 244) ที่ศึกษาส่วนประสมทางการตลาด เพื่อการบริการทางด้านการจัดจำหน่ายโดยรวม มีผลต่อภาพลักษณ์ของสายการบินนกแอร์ในระดับมาก และพบว่าการบินบริการจองที่นั่งด้วยตัวเองโดยผ่านเว็บไซต์ www.nokair.co.th มีผลในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมาก คือ การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว ด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณาตามสื่อต่างๆ มีราคาโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น การลดราคาในบางโอกาส และการจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก ซึ่งสอดคล้องกับ จิราภรณ์ เปเร่ร่า (2546: 36) พบว่าการลดราคาในบางโอกาสมีผลในระดับมาก ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสาร ในจังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับ สมพฐุ จำปาเทศ (2546: 34) ที่ศึกษาพฤติกรรมของประชาชนในเขตกรุงเทพฯต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสายการบินแบบประหยัดภายในประเทศของ AIR ASIA พบว่าการเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว มีอัตราค่าบริการโปรโมชั่นทุกเที่ยวบิน สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น และด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณา ตาม สื่อต่างๆ มีผลในระดับมาก และสอดคล้องกับ พรรณระพี สุรินทร์รัฐ (2548: 244) ที่ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดเพื่อการบริการทางด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีผลต่อภาพลักษณ์สายการบินนกแอร์ในระดับมาก คือ การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ และโบัสเตอร์เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการเดินทางกับสายการบินนกแอร์

ปัจจัยด้านบุคคล(People) มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมากคือ มารยาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มารยาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ จำนวนพนักงานมี

มากเพียงพอต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ จิราภรณ์ เปเรร่า (2546: 32) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสาร ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความเต็มใจในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความเต็มใจในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลระดับมาก สอดคล้องกับ สมพฐ จำปาเทศ(2546: 31-33) ที่ศึกษาพฤติกรรมการบริการของประชาชนในเขตกรุงเทพฯ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแบบประหยัดภายในประเทศของ AIR ASIA พบว่าหน้าตา, บุคลิกภาพ, ความยิ้มแย้มและมารยาทของพนักงาน พนักงานมีเพียงพอต่อการบริการ และด้านกระตือรือร้นของพนักงานมีผลในระดับมาก และสอดคล้องกับ พรรณระพี สุรินทร์รัฐ(2548: 244) ที่ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดเพื่อการบริการทางด้านบุคคล มีผลต่อภาพลักษณ์สายการบินนกแอร์โดยรวมระดับมาก คือ พนักงานมีการบริการที่สุภาพและเป็นกันเอง มีผลในระดับมาก

ปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมาก คือ มาตรฐานของเครื่องบินที่ให้บริการ ความสะอาดในเครื่องบิน และความมีชื่อเสียงของสายการบิน ซึ่งสอดคล้องกับ จิราภรณ์ เปเรร่า (2546: 39,47) ที่ศึกษาพบว่าด้านมาตรฐานเครื่องบินและความปลอดภัย และความสะอาดมีผลในระดับมาก ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสาร ในจังหวัดเชียงใหม่ และสมพฐ จำปาเทศ(2546: 37) ที่ศึกษาพฤติกรรมของประชาชนในเขตกรุงเทพฯ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแบบประหยัดภายในประเทศของ AIR ASIA พบว่า ความสะอาดภายในเครื่องบินโดยสาร และความมีชื่อเสียงของสายการบิน มีผลในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ(Process) มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที) ซึ่งสอดคล้องกับ จิราภรณ์ เปเรร่า (2546: 46) ที่ศึกษาพบว่าด้านความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารมีผลในระดับมาก ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสาร ในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อค้นพบ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซื้อตั๋วเดินทางทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เดินทางท่องเที่ยว มากกว่าการทำธุรกิจหรือทำงาน และมีผู้ร่วมเดินทางในกลุ่มเล็กๆคือประมาณ 2 – 3 คน โดย จะใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำต่อไปในอนาคต อย่างไรก็ตาม

ตามยังคงมีเพียงส่วนน้อยที่จะไม่ใช้บริการเนื่องจากการไม่ประทับใจในเรื่องบริการ และความเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง และทุกระดับรายได้ ต่างก็ให้ความสำคัญถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ เหมือนกันคือ ปัจจัยด้านกายภาพ มีผลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคคล โดยในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ระบบมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร การตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบิน และ มาตรฐานของเครื่องบินที่ให้บริการ ตามลำดับ รวมทั้งปัญหาด้านกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ด้านความปลอดภัยและไม่มั่นใจในตัวเครื่องบิน และในด้านบุคคลก็ให้ผลการศึกษาไปในทำนองเดียวกันคือ ประสิทธิภาพของกัปตันและนักบิน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม คำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังคงต้องการให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วย

สำหรับปัญหาในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากคือ ราคาตัวเครื่องบินแพงเกินไปในบางช่วงเวลา ไม่มั่นใจความปลอดภัยและตัวเครื่องบิน เวลาของการขึ้น-ลงเครื่องบินไม่ตรงกับเวลาที่ระบุในตารางบิน และโปรโมชันไม่ชัดเจน หรือไม่ตรงกับความเป็นจริงตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามยังคงให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัย และปัจจัยสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าควรมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดที่ดีและเหมาะสมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้มาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำให้มากและปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ดังมีรายละเอียดเสนอแนะในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) จากการศึกษพบว่าปัญหาเรื่องเวลาของการขึ้น-ลง ของเครื่องบินไม่ตรงกับเวลาที่ระบุในตารางบิน(Delay) เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด จึงควรที่จะมีการปรับปรุงให้ตรงตามตารางการบินให้มากที่สุด โดยจัดเวลาในตารางการบินให้มีความเหมาะสมหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ควรมีการชดเชยค่าเสียหาย เช่นหาสายการบินอื่นๆให้กับผู้โดยสารหากมีความจำเป็นต้องเดินทางด่วน หรือมีการแจ้งและให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับผู้โดยสารทราบล่วงหน้าในกรณีมีเครื่องบินล่าช้านานๆ และควรที่จะทำการประชาสัมพันธ์ให้มาก

ขึ้นในเรื่องประสิทธิภาพของการตรงต่อเวลา เนื่องจากว่าผู้ใช้บริการมีความกังวลในเรื่องนี้มากที่สุด ควรพิจารณาในเรื่องการไม่ชำระคืนค่าโดยสาร ในกรณีที่ผู้โดยสารยกเลิกเที่ยวบินด้วยตัวเองนั้น ให้มีทางออกที่ดีกว่าเดิม เช่น สามารถนำตัวโดยสารที่ต้องการยกเลิกเปลี่ยนเป็นเลื่อนการเดินทางแทน หรือควรคืนอัตราค่าใช้ทำอากาศยาน และอัตราค่าน้ำมันที่คิดเพิ่ม เนื่องจากผู้โดยสารยังไม่ได้มีการเดินทาง เพื่อที่จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ และไม่เอาเปรียบผู้บริโภคจนเกินไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ ในอนาคต ควรจะมีน้ำดื่มและลูกอมฟรีไว้บริการบนเครื่อง หรืออาจจะเป็นขนมขบเคี้ยวที่เป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของจังหวัดนั้นๆ ที่มีราคาไม่แพงแต่มีคุณภาพ เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อสายการบิน และเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยควรจะมีการระบุเบอร์ที่นั่งในสายการบินแอร์เอเชียซึ่งมีนโยบายในการไม่มีการระบุที่นั่งก่อนขึ้นเครื่องเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ควรมีเจ้าหน้าที่พิเศษสามารถ check-in ได้ก่อน ตามจุดต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถท่องเที่ยวได้ในขณะที่รอขึ้นเครื่อง เช่น สายการบินนกแอร์ สามารถ check-in ได้ก่อนเวลาที่เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ และควรเพิ่มเติม ณ จุดต่างๆ เช่น หาดใหญ่ อุดรธานี ภูเก็ต เพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถที่จะมีเวลา และมีความสะดวกในการซื้อของและไม่ต้องเสียเวลารอเป็นเวลานาน

ปัจจัยด้านราคา(Price) ควรจะมีการพิจารณาในเรื่องอัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ เนื่องจากอัตราค่าปรับในการเปลี่ยนแปลงแต่ละรายการมีอัตราที่แพงเกินไป ควรจะมีการยืดหยุ่นของค่าปรับตามระยะเวลาการจองตั๋วเครื่องบิน เช่นถ้าเปลี่ยนแปลงเวลาเดินทางเร็วก็จะมีเสียค่าปรับน้อยกว่าการที่เปลี่ยนแปลงใกล้กับวันเดินทาง และการที่ผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงชื่อผู้เดินทางก็ไม่ควรจะมีเสียค่าปรับเนื่องจากไม่มีผลกระทบต่อทางสายการบินมากนัก รวมถึงการเลื่อนเวลาเดินทางแต่เป็นวันเดียวกันโดยยังมีที่นั่งว่างก็ไม่ควรเสียค่าปรับ เพราะบางครั้งผู้ใช้บริการอาจจะอยู่ระหว่างการเดินทางมาที่สนามบิน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) ควรมีการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ต, การซื้อตั๋วผ่านทางโทรศัพท์/Call center และการจองตั๋วล่วงหน้า ให้มีความใช้งานง่ายและปลอดภัยในการชำระเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต และควรทำการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ในเรื่องของความปลอดภัยในการชำระค่าโดยสารทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากพบว่าเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้มากที่สุด เนื่องจากในปัจจุบันผู้บริโภคมีความแข่งขันกันสูง ต้องการความสะดวกสบาย ทันสมัย และรวดเร็ว เช่น ควรจะมีการปรับปรุงให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ง่าย และการจองที่นั่งทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้ใช้บริการเกิดปัญหาเรื่องที่นั่งไม่ตรงกับที่เลือกไว้เนื่องจากระบบมีปัญหา หรือข้อมูลในอินเทอร์เน็ตล่าช้า ควรเพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการให้มามากขึ้นเพื่อที่จะบริการความสะดวกสบาย ไม่มีความยุ่งยาก ไม่ต้องรอคิว

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) ควรมีการปรับปรุงในด้าน โปรโมชันไม่ชัดเจนหรือไม่ตรงกับความเป็นจริง เนื่องจากโปรโมชันที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสับสนกับโปรโมชันที่โฆษณา และควรมีการทำประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ๆให้อยากจะทดลองใช้บริการ ควรจัดให้มีโปรแกรมการส่งเสริมการขาย นำเสนอการท่องเที่ยวเป็นหลัก เพื่อสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ และรณรงค์ให้ชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างความสัมพันธ์กับธุรกิจอื่นๆ เช่นบริษัทตัวแทนท่องเที่ยว บริษัทจัดนำเที่ยว หรือธุรกิจโรงแรม ในการเสนอ ขายรายการนำเที่ยว หรือแพ็คเกจ (package) ได้ หลายรูปแบบในราคาที่ประหยัดหรือถูกลง ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการขายตัวของภาคธุรกิจเหล่านี้ และส่งผลให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ตลาดท่องเที่ยวในประเทศเติบโตและแข็งแกร่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าทั่วไปได้ตัดสินใจมาลองใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ควรมีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเพื่อจัดทำกลยุทธ์การบริหารแบบลูกค้าสัมพันธ์(CRM) อย่างต่อเนื่องโดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมีการรับรู้ที่ดี ตลอดจนรู้สึกชอบบริษัท และสินค้าหรือบริการของบริษัท ทั้งนี้มุ่งเน้นที่กิจกรรมการสื่อสารแบบสองทาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

ด้านบุคคล(People) ควรมีการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการมากขึ้นเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องและพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกิดความชำนาญในการให้บริการ และมีใจรักในการบริการมากขึ้น และสามารถให้คำแนะนำรวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และตรงจุด เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้นและทำให้เกิดมีการใช้บริการในครั้งต่อไป เนื่องจากถือได้ว่าพนักงานที่ให้บริการเปรียบเสมือนหน้าตาของสายการบิน ควรเพิ่มพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อให้มีความสะดวกมากขึ้นในเรื่องการ Check-in และควรมีการจัดอบรมให้กับกัปตันและนักบินในเรื่องที่เกี่ยวกับการควบคุมเครื่องบินให้มากขึ้นเนื่องจากผู้ใช้บริการมีปัญหา เกี่ยวกับการที่เครื่องบินตกหลุมอากาศบ่อยครั้ง และควรสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ที่จะมาเป็นนักบินว่ามีประสิทธิภาพมากแค่ไหน

ปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) ควรมุ่งสร้างภาพลักษณ์ความปลอดภัยของสายการบินเป็นหลัก เนื่องจากสายการบินที่มีต้นทุนต่ำจะต้องต่ำทั้งต้นทุนและอัตราค่าโดยสาร แต่จะต้องไม่ลดต้นทุนจนทำให้คุณภาพในการให้บริการที่เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งของธุรกิจขาดหายไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้นทุนด้านมาตรฐานความปลอดภัย รวมถึงสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้นในเรื่องที่เกี่ยวกับความปลอดภัยและให้มีความมั่นใจในตัวเครื่องบินมากขึ้น โดยทำประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการที่ผู้ประกอบการคำนึงถึงความสำคัญต่อความปลอดภัย เช่น ควรมีการตรวจเช็คเครื่องทำการ

บำรุงรักษาเครื่องอย่างสม่ำเสมอ และการนำระบบพัฒนาคุณภาพความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (QSE) ต่างๆมาใช้ รวมถึงการใช้ผู้ตรวจสอบทางด้านระบบความปลอดภัยจากบริษัทภายนอก ควรปรับปรุงในเรื่องความสะอาดของตัวเครื่องบิน โดยในแต่ละเที่ยวบินหลังจากที่ผู้โดยสารได้ลงจากเครื่องบินก็ควรตรวจสอบ และทำความสะอาดทันที ควรทำการตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบินเสมอโดยมีระเบียบที่แน่นอน และควรตรวจสอบและหาสาเหตุในกรณีที่เครื่องบินมีเสียงดังและสั่นและรวมถึงหาแนวทางแก้ไขทันที และควรหาเครื่องบินที่มาจากใหญ่กว่าเดิมมาให้บริการในเส้นทางการบินที่มีผู้ใช้บริการบ่อย เพื่อสร้างความมั่นใจและความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ ควรลดจำนวนเที่ยวบินลง 1 เที่ยวบินในแต่ละวันหรือหาเครื่องบินสำรองไว้เพื่อสลับเปลี่ยน เพื่อให้เครื่องบินมีโอกาสได้พักเครื่องและตรวจเช็คความเรียบร้อย

ปัจจัยด้านกระบวนการ(Process) ควรมุ่งเน้นกระบวนการต่างๆให้สามารถเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก เช่นควรพิจารณาเปลี่ยนนโยบายในเรื่องวันเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ให้มีความยืดหยุ่นมากกว่าเดิม เช่นสามารถเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้ภายใน 24 ชม. โดยไม่คิดค่าบริการเพิ่มเติม ในกรณีที่ที่นั่งว่าง ควรมีการปรับปรุงในเรื่องขบวนการในการรับกระเป๋าและการรับ Boarding pass ให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ควรวิเคราะห์หาวิธีการที่จะลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้าและการซื้อตั๋วโดยสารที่เคาท์เตอร์สนามบิน(บินทันที) เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

จากปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวมถึงความพอใจของผู้โดยสาร ผู้ประกอบการต้องทำการวิเคราะห์หาสาเหตุจากผู้ให้บริการ โดยตรงและนำมาปรับปรุง โดยอาจจะมีการแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการตอบและสามารถชิงโชคได้ตัวที่นั่งฟรีในช่วงระหว่างเดินทาง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เน้นการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมที่ผู้ใช้บริการได้รับในแต่ละสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์ได้อย่างละเอียดมากขึ้น เนื่องจากว่าข้อจำกัดในแต่ละเรื่องของสายการบินแตกต่างกันไป
2. ควรศึกษาความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มเติมเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคต และรองรับการที่จะให้ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นจุดศูนย์การของสายการบินต้นทุนต่ำ