

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทาง เชียงใหม่-กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ และเพื่อศึกษาด้านปัญหา อุปสรรคในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งได้สัมภาษณ์และสอบถาม กลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ เชียงใหม่ จำนวน 380 คน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 52.63 มีอายุส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 20-30 ปี มากถึงร้อยละ 38.2 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างเป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 23.4 รายได้อยู่ในช่วง 9,001 - 12,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 25.0 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 คน สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.6

จากพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา บริษัท วัน ทู โก แอร์ไลน์ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อเป็นการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 47.4 ความถี่ในการเดินทางของผู้โดยสาร ใน 1 เดือน จะเดินทางน้อยกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.7 และเที่ยวบินที่ผู้โดยสารเดินทางส่วนใหญ่จะเป็นเวลา 20.20 นาฬิกา คิดเป็นร้อยละ 39.5 รูปแบบการเดินทางจะเป็น แบบไป กลับ วันที่เดินทางส่วนใหญ่เดินทางวันศุกร์เพราะเป็น วันสุดท้ายในการงานในรอบสัปดาห์

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพฯ ส่วนใหญ่ผู้โดยสารทราบรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลบริษัท จะเป็นการได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 41 และสาเหตุที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการกับสายการบิน วัน ทู โก นั้นสาเหตุมาจากบริษัทมีนโยบายในการเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้โดยไม่มีรายจ่ายเพิ่ม และปัญหาที่พบบ่อยจะเป็นเรื่องความล่าช้าของเที่ยวบิน คิดเป็นร้อยละ 31.6

ตามทัศนคติของผู้โดยสารจะให้ความสำคัญในเรื่อง ความรวดเร็วความทันสมัยในการให้บริการ ระดับการให้บริการของพนักงาน การจัดเวลาการบินที่เหมาะสม ความปลอดภัยของเครื่องบิน และความสะอาดสบาย ทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้โดยสารจะใช้ในการใช้พิจารณาในการใช้บริการ ซึ่งสรุปโดยดูจากภาพรวมความพึงพอใจของผู้โดยสาร นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 60

ABSTRACT

202177

This study on “The Determinants of a Passenger’s Choice of Low Cost Airline on the Chiang Mai-Bangkok Route” had as its purposes to study the factors used by passengers in selecting the service of the low cost airline and to investigate the problems as well as the obstacles in providing the service by interviewing 380 customers who used the service at the Chiang Mai International Airport.

According to the study, it was found that the sample group were mostly women (52.63%) aged between 20 – 30 years old (38.2%) holding a Bachelor’s Degree (51.6%). They worked in the private sector (23.4%) with an income of approximately Bt. 9001 – 12,000/month (25.0%) and 52.6 percent were single.

In the case study of the One – To – Go Airline, most of the passengers traveled for pleasure (47.4%) and in one month the frequency of traveling was less than 3 times (44.7%) on a round trip, especially on Friday which was the last day of work of each week.

The determination of a passenger’s choice of a low cost airline on the Chiang Mai-Bangkok Route resulted from the details concerning the company. Most passengers had received recommendation by a former customer (41%). Passengers chose the service of One – To – Go because the company had the policy of changing the flight number for them without any additional charge. However, the problems involved mainly flight delays according to 31.6 percent of the respondents.

Passengers gave priority to the prompt, modern type service of the personnel, suitable flight schedules, safety and convenience. Passengers related their satisfaction for the overall profile of the services at a moderate level or around 60 percent.