



ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ
ของผู้พำนักรในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา*
FACTORS AFFECTED BETONG RESIDENTS' DECISION
TO TRAVEL BY AIR TRANSPORTATION

ศรายุ เกษสาคร^{1*}, อภิรดา จิตจรัส², วรันตรี ปลั่งวัฒนะ³

Sarayu Kessakorn^{1*}, Apirada Jitjing², Warantri Plangwattana³

¹สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

¹Aviation Management Program, Civil Aviation Training Center, Bangkok, Thailand

²กองวิชาวิศวกรรมการบิน สถาบันการบินพลเรือน กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

²Aeronautical Engineering Division, Civil Aviation Training Center, Bangkok, Thailand

³กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

³Aviation Science Management Division, Civil Aviation Training Center, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: Sarayu.kessakorn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้พำนักรในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา และ 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4E's) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ การเดินทางทางอากาศของผู้พำนักรในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้พำนักรในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา จำนวน 400 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วย การสุ่มตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่แบ่ง 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด 4E's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ และ 4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอย ซึ่งกำหนดนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับเพศและอายุที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่ไม่แตกต่างกัน และ 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4E's) ได้แก่ ความผูกพัน ($\beta = 0.44$) กับการเข้าถึงในทุกที่ ($\beta = 0.24$) และประสบการณ์ ($\beta = 0.11$) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ยังร่วมกันทำนายการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ได้ที่ร้อยละ 46.00

คำสำคัญ: การตัดสินใจ, ส่วนประสมการตลาด, การเดินทางทางอากาศ

Abstract

The purpose of this research was to study 1) The demographic factors influencing the decision to travel by air transportation among residents of Betong District, Yala Province; and 2) The marketing mix factors based on the 4E's framework that affect their decision-making. This research employed a quantitative approach. The sample consisted of 400 residents of Betong District, selected through convenience sampling. The research instrument was a questionnaire divided into four sections: 1) Demographic information, 2) Marketing mix factors based on the 4E's affecting the decision to travel by air transportation, 3) Factors influencing the decision to travel by air transportation, and 4) Additional suggestions. Descriptive statistics-frequency, percentage, mean, and standard deviation-were used to analyze the data, while inferential statistics included one-way ANOVA and regression analysis, with statistical significance set at the 0.05 level. The findings revealed that: 1) Education level, occupation, and monthly income significantly influenced the decision to travel by air transportation at the 0.05 level, whereas gender and age showed no statistically significant differences; and 2) Among the marketing mix (4E's) factors, Engagement ($\beta = 0.44$), Everyplace ($\beta = 0.24$), and Experience ($\beta = 0.11$) had a statistically significant influence on the decision to use air travel services. Collectively, these factors were able to predict the decision to travel by air transportation at 46.00%.

Keywords: Decision Making, Marketing Mix, Air Transportation

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในบริบทโลกในมิติต่าง ๆ อาทิ สังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การเมืองและ เทคโนโลยี เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี การสื่อสารและสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคต (Global Trends) นั้นจะส่งผลกระทบต่อเชื่อมโยงไปยังมิติอื่น ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อภาคอุตสาหกรรม ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้ อุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญ ดังจะเห็นได้จากยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ให้ความสำคัญมาต่อการต่อยอดในอนาคตของอุตสาหกรรมดังกล่าว (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2564) เมื่อพิจารณาข้อมูลจากสถิติการขนส่งทางอากาศภายในประเทศไทยนั้น จะเห็นได้ว่า ช่วงปี พ.ศ. 2553 - 2566 โดยภาพรวมมีจำนวนเที่ยวบินทั้งหมด 1,445,285 เที่ยวบิน มีผู้โดยสาร จำนวนทั้งหมด 165,423,481 คน และมีน้ำหนักสินค้าบรรทุก ทั้งหมด 116,451,016.85 กิโลกรัม และเมื่อดูจากภาพรวมในช่วงเฉพาะปี 2566 ที่ผ่านมา พบว่า มีจำนวน

เที่ยวบิน 93,320 เที่ยวบิน มีผู้โดยสารที่ใช้บริการ จำนวน 13,328,844 คน และมีน้ำหนักสินค้า 2,655,037.50 กิโลกรัม ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามลำดับหลังจากสถานการณ์โควิดผ่านพ้นไป (กรมท่าอากาศยาน, 2567)

ท่าอากาศยานนานาชาติเบตง จังหวัดยะลานั้น เป็นโครงการที่เกิดขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาด้านการคมนาคมเข้าสู่อำเภอเบตง อันเนื่องมาจาก พื้นที่อำเภอเบตงมีสภาพภูมิประเทศที่เป็นภูเขาสูงชัน ถนนสายหลักมีเพียงเส้นเดียวและคดเคี้ยวไม่สะดวกต่อการเดินทาง กอปรกับการที่อำเภอเบตงได้รับการสนับสนุนและผลักดันทั้งทางด้านเศรษฐกิจและด้านการท่องเที่ยวตามโครงการ “สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ที่กำหนดให้ อำเภอเบตงเป็นเมืองต้นแบบที่พึ่งพาตัวเองอย่างยั่งยืน (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้, 2560) ซึ่งการก่อสร้างท่าอากาศยานนานาชาติเบตงนั้น อยู่ในวงเงิน 1,900 ล้านบาท โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการ 3 ปี (2559 - 2562) โดยท่าอากาศยานนานาชาติเบตงเป็นท่าอากาศยาน ลำดับที่ 29 สังกัดกรมท่าอากาศยาน (กรมท่าอากาศยาน, 2565) และเริ่มมีการขนส่งทางอากาศในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 79 เที่ยวบิน ส่วนใหญ่เป็นเที่ยวบินส่วนตัว จำนวน 53 เที่ยวบิน และในปี พ.ศ. 2565 เริ่มเปิดให้บริการเที่ยวบินพาณิชย์แบบประจำ จำนวน 178 เที่ยวบิน ผู้โดยสาร 12,869 คน เที่ยวบินส่วนตัว 26 เที่ยวบิน กระทั่งในปี พ.ศ. 2566 มีจำนวนเที่ยวบินจนถึงเดือนพฤศจิกายน จำนวน 38 เที่ยวบิน เป็นเที่ยวบินพาณิชย์แบบประจำ 2 เที่ยวบิน เที่ยวบินส่วนตัว 26 เที่ยวบิน และเที่ยวบินทหาร 10 เที่ยวบิน (กรุงเทพมหานคร, 2565)

ทั้งนี้ ในอดีตเคยมีผู้ให้บริการรายหนึ่งหนึ่งให้บริการเที่ยวบินพาณิชย์แบบประจำในเส้นทางบิน กรุงเทพฯ - เบตง แต่เนื่องจากผู้ประกอบการประสบปัญหาจากการที่ความต้องการของผู้โดยสารลดลง จึงประกาศหยุดการให้บริการชั่วคราว ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 จนถึงปัจจุบัน (กรุงเทพมหานคร, 2565) โดยปัจจุบัน มีผู้ให้บริการที่ให้ความสนใจที่จะเปิดทำการบินเที่ยวบินเชิงพาณิชย์ แบบประจำ ในเส้นทางเบตง ซึ่งขณะนี้ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการในกระบวนการตามขั้นตอนต่าง ๆ (สำนักข่าวอิศรา, 2565)

จากข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า ในอำเภอเบตง จังหวัดยะลานั้น ได้การสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อให้การเดินทางทางอากาศของอำเภอเบตงนั้นเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับประชากรผู้พำนักในพื้นที่ ที่มีความต้องการในการเดินทางแต่ประสบปัญหาจากการคมนาคมที่ไม่สะดวก หากแต่ว่าปัญหาที่ผู้วิจัยพบ คือ ความต่อเนื่องของผู้ให้บริการ ซึ่งประสบกับปัญหาในด้านความต้องการการเดินทาง ส่งผลให้การให้บริการการเดินทางทางอากาศของอำเภอเบตงนั้นขาดความยั่งยืน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำงานวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้พำนักในอำเภอเบตงจังหวัดยะลา โดยมุ่งหวังให้ผลที่ได้สามารถใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการซึ่งจะทำให้เกิดความยั่งยืนในการให้บริการ อันจะทำให้เกิดผลประโยชน์แก่ส่วนรวมสูงสุด ตามแผนที่วางไว้ และยังประโยชน์ให้ผู้พำนักในอำเภอ เบตงจังหวัดยะลาทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ของผู้พำนักในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4E's) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ของผู้พำนักในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ของผู้พำนักรในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา นี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยแบบสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นจากการค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี ของนักวิชาการ รวมถึงผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการสรุปผลการวิจัย โดยมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้พำนักรในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา จำนวน 62,473 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดยะลา, 2566) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้พำนักรในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ซึ่งวิธีได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย โดยกำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มใช้วิธีของ Yamane, T. จะได้ค่าที่ออกมาเท่ากับ 397.46 คนและเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากความเสียหายของแบบสอบถามผู้วิจัยจึง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (Yamane, T., 1967)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4E's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ของผู้พำนักร ในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ใช้เครื่องมือประเภท มาตรฐานค่า โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ของผู้พำนักรในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ใช้เครื่องมือประเภทมาตรฐานค่า โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท

3. การทดสอบเครื่องมือ ใช้การทดสอบความสอดคล้องกับเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ดังนี้

3.1 ความสอดคล้องกับเนื้อหา โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบเบื้องต้น จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้องกับเนื้อหาของข้อคำถามที่ได้จากการคำนวณจากสูตร ที่จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 มีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณา คือ ในกรณีมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป คัดเลือกข้อสอบข้อนั้นไว้ใช้ได้ แต่ถ้าได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือตัดทิ้ง (สมชาย วรภิเษมสกุล, 2554) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนั้นมาปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

3.2 ความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงและแก้ไขตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อและหาความเชื่อมั่นรวม ด้วยวิธีของ Cronbach (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha) โดยกำหนดให้มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 ซึ่งผลการทดสอบ ได้ค่าออกมา



ที่ 0.92 ในส่วนของส่วนประสมการตลาด 4E's และ ได้ค่าออกมาที่ 0.87 สำหรับส่วนที่เป็นการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ

4. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

4.1 ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ข้อมูลส่วนนี้ได้จากการศึกษา ทบทวน และรวบรวมข้อมูลเชิงวิชาการ จากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้พนักในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยนิยามผู้พนักไว้ว่า เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ไม่ต่ำกว่า 1 ปี

4.2 ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งได้มาจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ของผู้ที่พนักอยู่ในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยนิยามผู้พนักไว้ว่า เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ไม่ต่ำกว่า 1 ปี

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้พนักในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และทำการประมวลผลด้วยวิธีทางสถิติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในขณะที่การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4E's และการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ของผู้พนักในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ โดยการวิเคราะห์เกณฑ์ด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้พนักในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่า t-test และค่า One-way ANOVA ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ของผู้พนักในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้พนักในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างที่พนักอยู่ในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา จำนวน 400 คน นำข้อมูลทีรวบรวมนมาประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติและนำเสนอต่อไปนี้

1. ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ของผู้พนักในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา

1.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 58 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ของ



เป็นผู้มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 - 40 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ด้านอาชีพพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 43.5 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ด้านรายได้ต่อเดือนพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.2 การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่ได้มีการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกัน ไม่ได้มีการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่แตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 1 - 7

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศจำแนกตามเพศ

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T-test	p
ชาย	158	3.94	0.50	0.97	0.38
หญิง	232	3.96	0.48		
ไม่ระบุ	10	3.74	0.65		

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า เพศมีผลต่อคะแนนเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) = 0.38 > 0.05

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศจำแนกตามอายุ

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T-test	p
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	7	3.67	0.40	1.92	0.09
21 - 30 ปี	48	3.95	0.49		
31 - 40 ปี	216	3.95	0.48		
41 - 50 ปี	109	4.00	0.52		
51 - 60 ปี	16	3.64	0.50		
61 ปีขึ้นไป	4	3.93	0.41		

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า อายุมีผลต่อคะแนนเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) = 0.09 > 0.05

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศจำแนกตามการศึกษา

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T-test	p
ปวช. / มัธยมศึกษา	17	3.60	0.36	4.35	0.02*
ปวส. / อนุปริญญา	62	3.83	0.48		

* P<0.05

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศจำแนกตามการศึกษา (ต่อ)

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T-test	p
ระดับปริญญาตรี	248	3.96	0.47	4.35	0.02*
ระดับปริญญาโท	70	4.07	0.56		
ระดับปริญญาเอก	3	4.23	0.59		

* P<0.05

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศจำแนกตามการศึกษารายคู่

กลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	ปวช. / มัธยมศึกษา	ปวส. / อนุปริญญา	ระดับ ปริญญาตรี	ระดับ ปริญญาโท	ระดับ ปริญญาเอก
ปวช. / มัธยมศึกษา	3.60	-	-0.23	-0.36	-0.46*	-0.63
ปวส. / อนุปริญญา	3.83		-	-0.13	-0.23	-0.40
ระดับปริญญาตรี	3.96			-	-0.11	-0.27
ระดับปริญญาโท	4.07				-	-0.17
ระดับปริญญาเอก	4.23					-

* P<0.05

จากตารางที่ 3 และตารางที่ 4 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษามีผลต่อคะแนนเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) = 0.02 < 0.05 (ระดับนัยสำคัญ) ดังจะเห็นได้จาก ระดับการศึกษาปริญญาโท มีการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศสูงกว่าระดับการศึกษาปวช. / มัธยมศึกษา

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	p
ไม่เกิน 10,000 บาท	9	3.61	0.42	2.83	0.02*
10,001 - 20,000 บาท	53	3.97	0.46		
20,001 - 30,000 บาท	184	3.94	0.45		
30,001 - 40,000 บาท	104	3.90	0.53		
40,001 - 50,000 บาท	37	4.03	0.51		
50,001 บาทขึ้นไป	13	4.32	0.74		

* P<0.05

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศจำแนกตามรายได้ต่อเดือนรายคู่

กลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.61	-	-0.36	-0.33	-0.29	-0.42	-0.71*

* P<0.05



ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศจำแนกตามรายได้ต่อเดือนรายคู่ (ต่อ)

กลุ่ม	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
10,001 - 20,000 บาท	3.97		-	0.03	0.07	-0.06	-0.35
20,001 - 30,000 บาท	3.94			-	0.04	-0.09	-0.39
30,001 - 40,000 บาท	3.90				-	-0.13	-0.42
40,001 - 50,000 บาท	4.03					-	-0.29
50,001 บาทขึ้นไป	4.32						-

จากตารางที่ 5 และตารางที่ 6 สรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือนมีผลต่อคะแนนเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) = 0.02 < 0.05 ดังจะเห็นได้จาก รายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศสูงกว่ารายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

2. ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4E's) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้พำนักรในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา

2.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4E's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ดังแสดงในตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4E's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านประสบการณ์	3.89	0.49	เห็นด้วยมาก
ด้านความคุ้มค่า	3.88	0.56	เห็นด้วยมาก
ด้านการเข้าถึงในทุกที่	3.90	0.53	เห็นด้วยมาก
ด้านความผูกพัน	3.90	0.55	เห็นด้วยมาก
รวมทั้ง 4 ด้าน	3.89	0.42	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 7 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความรู้สึกเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.89 คะแนน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42 จัดอยู่ในความคิดเห็นด้วยมากกับส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 ด้าน พบว่า มี 2 ด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความรู้สึกเฉลี่ยสูงกว่าภาพรวมทั้งหมด ได้แก่ การเข้าถึงทุกที่ และความผูกพัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คะแนน กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความรู้สึกเฉลี่ยเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวม คือ ประสบการณ์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คะแนน สำหรับกลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความรู้สึกเฉลี่ยน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวม คือ ความคุ้มค่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 คะแนน

2.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4E's) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นการวิเคราะห์การถดถอยโดยที่ตัวแปรอิสระ คือ ส่วนประสมทางการตลาด (4E's)



ได้แก่ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า การเข้าถึงทุกที่ และความผูกพัน และตัวแปรตาม (Y) คือ การตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ และมีระดับการวัดเป็น Interval Scale

2.2.1 การทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity): ตัวแปรอิสระทุกตัวและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{sig} < .05$)

2.2.2 การทดสอบตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน จากการวิเคราะห์ค่า Durbin-Watson ได้เท่ากับ 1.83 ซึ่งเข้าใกล้ 2 แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนมีอิสระต่อกัน (เกณฑ์ $1.5 < \text{Durbin-Watson} < 2.5$) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระคู่ใดที่ความสัมพันธ์กันเองในระดับสูง มีค่า r 0.39 ถึง 0.64 (เกณฑ์ $r < 0.70$) และมีค่า tolerance เท่ากับ 0.57 (เกณฑ์ tolerance ไม่ควรต่ำกว่า 0.1) นอกจากนี้ VIF เท่ากับ 1.76 (เกณฑ์ $\text{VIF} < 10$)

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4E's) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ($n = 400$)

ตัวแปร	r
ประสิทธิภาพ	0.39**
ความคุ้มค่า	0.40**
การเข้าถึงในทุกที่	0.58**
ความผูกพัน	0.64**

* $p < 0.01$

จากตารางที่ 8 สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4E's) ได้แก่ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า การเข้าถึงทุกที่ และความผูกพัน กับการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ทุกคู่

ตารางที่ 9 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4E's) ที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ (Stepwise)

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	p-value
(Constant)	10.74	1.70		6.30	0.00
ความผูกพัน	0.80	0.09	0.44	9.33	0.00*
การเข้าถึงในทุกที่	0.46	0.10	0.24	4.79	0.00*
ประสิทธิภาพ	0.36	0.14	0.11	2.53	0.01*

$R = 0.68$ $R^2 = 0.46$ $R^2_{\text{Adjusted}} = 0.46$ $F = 114.91^*$ $SE_{\text{est}} = 3.63$

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 9 สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของความผูกพัน ($\beta = 0.44$) กับการเข้าถึงในทุกที่ ($\beta = 0.24$) และประสิทธิภาพ ($\beta = 0.11$) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวมทำนายการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ได้ร้อยละ 46.00

3. ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจ ใช้บริการการเดินทางทางอากาศ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ให้คะแนนความรู้สึกเฉลี่ยโดยรวมสำหรับการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ เท่ากับ 3.94 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 จัดอยู่ในความคิดเห็นด้วยมากกับข้อคำถามทั้ง 10 ข้อ และเมื่อพิจารณาข้อคำถามย่อยทั้ง 10 ข้อ พบว่า มี 5 ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความรู้สึกเฉลี่ยสูงกว่าภาพรวมทั้งหมด โดยข้อที่ 5 การตัดสินใจเลือกใช้บริการการเดินทางทางอากาศจากความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนนซึ่งเป็นข้อที่มีคะแนนสูงสุด

อภิปรายผล

การวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบซึ่งนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่จำแนกเป็น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน นั้นมีเพียง 3 ด้าน ได้แก่ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่แตกต่างกัน โดยที่การตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศจำแนกตามการศึกษา กลุ่มระดับการศึกษา ปวช./ มัธยมศึกษา กับกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท มีการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศจำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท กับ กลุ่มรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้อง ผลการวิจัยของ มนสิณี เลิศคชสีห์ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแต่ใน ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน (มนสิณี เลิศคชสีห์, 2558) นอกจากนี้ กมลทิพย์ พูลผล ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์เส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น เพศ อายุ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกัน (กมลทิพย์ พูลผล, 2559)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4E's ได้แก่ ความผูกพัน การเข้าถึงในทุกที่ และประสบการณ์ ตามลำดับ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้อง ผลการวิจัยของ ศุภวิชช์ ชินรัตน์ลาภ ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางภายในประเทศของผู้ใช้บริการชาวไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้ใช้บริการชาวไทย มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการและราคาบัตรโดยสาร ปัจจัยด้านพนักงาน และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ (ศุภวิชช์ ชินรัตน์ลาภ, 2558) นอกจากนี้ จิตติยา ศรีฤทธิประดิษฐ์ ได้ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำภายในประเทศ ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้บริโภคส่วนใหญ่ ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญมากที่สุดในด้าน



บุคลากรและพนักงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ (จิตติยา ศรีฤทธิประดิษฐ์, 2558)

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปได้ว่า 1) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ในส่วนของ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่ม ดังนั้น นโยบายในการดำเนินงานรวมถึงการนำเสนอการบริการให้กับผู้พำนักรในเบตงที่มีสถานะที่แตกต่างกัน ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับการเข้าถึงของแต่ละกลุ่ม 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4E's ได้แก่ ความผูกพัน กับการเข้าถึงในทุกที่ และประสบการณ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดควรให้ความสำคัญ ด้านความผูกพัน เป็นอันดับหนึ่ง กล่าวคือ การนำเสนอส่งเสริมการขายที่สร้างความผูกพัน หรือ ความเป็นสาวก (Evangelism) เข้ามาชักจูงให้ผู้พำนักร ในเบตงนั้นมีส่วนร่วมกับผู้ประกอบการด้วยจะมีแนวโน้มทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการตลาดที่ต้องการ ทั้งนี้ โดยรวมไปถึง การเข้าถึงในทุกที่ อาจจะด้วยการพัฒนาแพลตฟอร์ม หรือ แอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงให้กับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมกันกับการบอกเล่าประสบการณ์ในการเดินทาง ที่ผู้เดินทางจะได้รับเพื่อเพิ่มความสนใจในการร่วมเดินทาง และ 3) การตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศ ของผู้พำนักรในเบตงให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก เพราะฉะนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยต้องปฏิบัติตามกฎของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยอย่างเคร่งครัดในทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการปฏิบัติการบิน ความสมควรเดินอากาศของอากาศยาน และด้านอื่น ๆ ทุกด้าน และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีความเห็นควรให้มีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้พำนักรในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา หรือถ้าในกรณีที่มีผู้ให้บริการมีเปิดให้บริการแล้ว การสัมภาษณ์ผู้ที่เคยใช้บริการหรือผู้ที่กำลังจะตัดสินใจใช้บริการอาจจะได้ข้อมูลที่มีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น รวมไปถึง อาจมีการพิจารณานำปัจจัยอื่น ๆ เช่น จิตวิทยา หรือ ธุรกิจมาร่วมด้วยเพื่อให้ผลที่ได้จากการวิเคราะห์มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลทิพย์ พูลผล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยสมายล์เส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทย. ใน สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการ และการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กรมท่าอากาศยาน. (2565). ประวัติความเป็นมาของท่าอากาศยานเบตงชั่วคราว. เรียกใช้เมื่อ 10 เมษายน 2567 จาก <https://minisite.airports.go.th/betong/post/view/882>
- _____. (2567). ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน. เรียกใช้เมื่อ 7 มีนาคม 2567 จาก <https://www.airports.go.th/post/view/726>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). กรมท่าฯ แจง 'นกแอร์' หยุดบิน 'ดอนเมือง-เบตง' ชั่วคราว. เรียกใช้เมื่อ 7 มีนาคม 2567 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/economic/1036323#googlevignette>,

- จิตติยา ศรีฤทธิประดิษฐ์. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์. ใน วิทยานิพนธ์หลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มนสิณี เลิศคชสีห์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภวิช ชินรัตนลาภ. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้ใช้บริการชาวไทย. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาย วรภิรมย์สกุล. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. เรียกใช้เมื่อ 7 มีนาคม 2567 จาก <https://www.udru.ac.th/oldsite/attachments/elearning/01/10.pdf>
- สำนักข่าวอิศรา. (2565). 7 เดือนสนามบินเบตง 162 เที่ยวบิน ผู้โดยสาร 1.2 หมื่น. เรียกใช้เมื่อ 13 พฤษภาคม 2567 จาก <https://isranews.org/article/south-news/south-slide/113433-betongairpp.html>
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2564). โครงการศึกษาแผนภาพอนาคตของภาคอุตสาหกรรม (Industry Foresight) เพื่อขับเคลื่อนอุตสาหกรรมสู่อุตสาหกรรม 4.0 (ระยะที่ 3). ใน รายงานการวิจัย. ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานสถิติจังหวัดยะลา. (2566). สถิติประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ. เรียกใช้เมื่อ 7 มีนาคม 2567 จาก <https://yala.nso.go.th/images/report/social/1/1.pdf>
- สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้. (2560). บทความ เมืองต้นแบบ "สามเหลี่ยม มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน". เรียกใช้เมื่อ 7 มีนาคม 2567 จาก <https://multi.dopa.go.th/isab/news/cate2/view157>
- Yamane, T. (1967). Statistics: An introductory statistics, (Second Edition). New York: Harper & Row.