ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับการให้บริการเส้นทางการบินภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting the Decision to Choose the Service of Airasia for Domestic Routes During the COVID-19 Situation of the Population in Bangkok

เปมิกา ทิพย์พมร[1] บวรวิทย์ โรจน์สุวรรณ[2]
Pemika Tippamorn, Bavornwit Rojsuwan

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสารการบินแอร์เอเชียในเส้นทางบินภายในประเทศ ในช่วงสถานการณ์การแพร่โรคระบาดไวรัสโควิด-19 (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับการให้บริการเส้นทางการบินภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้ ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 430 คน วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว ด้วยสถิติการทดสอบค่า t ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสารการบินแอร์เอเชียภายในประเทศ อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพศชาย มีอายุ 21 – 30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท สำหรับพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด 19 ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความตระหนักด้านสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในสายการบิน ด้านเส้นทางการบิน กับ ด้านมาตรการ

Received: 2022-09-03 **Revised**: 2022-09-24 **Accepted**: 2022-09-29

[1] หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
Master of Science Program Management of Logistics Graduate School Rangsit University.
Corresponding Author e-mail: Pemika.tippamorn@gmail.com

[2] หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
Master of Science Program Management of Logistics Graduate School Rangsit University.

การเดินทางของรัฐบาล ด้านบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า ด้านค่าโดยสารที่แพงขึ้น และด้านเทคโนโลยีสายการบิน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด -19 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยค่าโดยสารที่แพงขึ้น ปัจจัยความตระหนักด้านสุขภาพ ปัจจัยด้านเส้นทางการบิน และ ปัจจัยบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
คำสำคัญ (Keywords): ธุรกิจการบิน; โควิด-19; การบริการ; การตัดสินใจ

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the differences of personal factors affecting the decision to choose AirAsia airline on domestic routes during the COVID-19 epidemic situation, (2) to study the relationship of service-related behavior and factors affecting the selection of AirAsia airline on domestic routes during the COVID-19 epidemic situation of population in Bangkok. This research uses quantitative research with an online questionnaire as a tool for collecting sample data. A method of selecting a specific sample of 430 peoples by analyzing the data with the statistical package. The statistical values used in the data analysis were frequencies, percentage, mean and Standard Deviation (S.D.). The results are the following. The results of the research found that: most of the respondents who had used AirAsia domestically live in Bangkok, were males, aged 21-30 years, marital status, bachelor's degree or equivalent Occupation of employees or employees of a private company and the average monthly income is 15,001 - 30,000 baht. The behavior of using Thai AirAsia in the situation of the COVID-19 epidemic, in general, is at a low level. and factors affecting the selection of AirAsia for domestic services during the COVID-19 situation of the respondents were high level. The averages were arranged in descending order as follows: Health Awareness, Confidence in the airline, In terms of flight routes and government travel measures, Customer relationship management, The fare is more expensive. and Airline technology. The factors affecting the decision to use AirAsia for domestic routes during the COVID-19 situation were related to behaviors related to decision-making in choosing Thai AirAsia as follows: More expensive fare factor. Health Awareness Factors flight path factor and Customer relationship management factor respectively.
Keywords: Airline business; Covid-19; Services; Decision; Bangkok; Airline

บทนำ (Introduction)

จากนโยบายการเปิดเสรีด้านการบินภายในประเทศ (Open Sky Policy) ของกระทรวงคมนาคมในปี พ.ศ. 2546 ส่งผลให้ในปัจจุบันมีธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเข้ามาท่าตลาดในประเทศและสร้างความเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ทั้งจำนวนสายการบินและความถี่ของเที่ยวบิน ซึ่งในอดีตเคยผูกขาดโดยสายการบินไทยเท่านั้น ท่าให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ภายในประเทศมากขึ้นจากในอดีตซึ่งนิยมใช้การเดินทางภายในประเทศโดยการคมนาคมทางถนน เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายไม่สูงเกินไปและสะดวกและคาดว่าจากการที่จำนวนประชากรที่มีรายได้ปานกลางที่เพิ่มขึ้นจะท่าให้สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีการขยายตัวได้อีกมากในอนาคต โดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดยุทธ์ศาสตร์ใหม่ ให้ท่าอากาศยานดอนเมืองรองรับสายการบินต้นทุนต่ำและทำให้เกิดโอกาสในการแข่งขันที่สูงขึ้นและจากการที่ค่าโดยสารมีราคาถูกลงท่าให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการการขนส่งทางอากาศได้มากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นเทคโนโลยีด้านการสื่อสารได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ผู้เดินทางสามารถค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว แหล่งธุรกิจตามที่ต้องการได้สะดวกโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเครื่องบินสามารถท่าการจองเที่ยวบินได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็วและได้ในราคาที่ถูกลง ศุภวิชช์ ชินรัตนลาภ (2558) แต่ในสถานการณ์ปัจจุบัน หากมีการกล่าวถึงโควิด-19 คงเป็นไปไม่ได้ที่จะไม่มีใครไม่รู้จักโรคระบาดชนิดนี้ โควิด-19 (COVID-19) คือ โรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุด วิชุตา ครุฑเหิน (2020) ได้กล่าวว่า โควิด-19: ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ภัยคุกคามชาวโลกปี 2020 นับแต่โรคร้ายชนิดนี้ ที่มีการอุบัติขึ้นในจีนเมื่อปลายปี 2019 เชื้อไวรัสมรณะชนิดนี้ได้ระบาดไปในทุกทวีปของโลก ไม่เว้นแม้แต่ทวีปแอนตาร์กติกาในขั้วโลกใต้ ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยจอห์นฮอปกินส์ระบุว่า เชื้อโรคโควิด-19 ทำให้มีผู้ติดเชื้อไปแล้วกว่า 82 ล้านคน และคร่าชีวิตผู้คนไปแล้วอย่างน้อย 1.7 ล้านคน และการระบาดของโรคโควิด-19 ไม่ใช่แค่วิกฤตการณ์ด้านสาธารณสุขของโลกเท่านั้น แต่ยังนำไปสู่วิกฤตทางเศรษฐกิจและสังคมครั้งรุนแรงเป็นประวัติการณ์ เพราะไม่ว่าโรคติดต่อชนิดนี้กล้ำกรายเข้าไปในดินแดนหรือประเทศใดก็ล้วนสร้างหายนะต่อภาคสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รวมทั้งอาจจะทิ้งรอยแผลเป็นลึกและคงอยู่ต่อไปอีกนาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้เขียนต้องการศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย สำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปวิเคราะห์และหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพหรือปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด -19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

วิธีการดำเนินวิจัยฉบับนี้จะใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้โดยสารภายในประเทศไทยซึ่งอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครที่เลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียในช่วงโรคระบาดโควิด-19 โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสุ่มตัวอย่าง

2) กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ด้วยเทคนิควิธีอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้เลือกเก็บกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 430 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก การวิจัยให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลจากเอกสาร แบบสอบถาม ซึ่งผู้เขียนมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1) การสร้างเครื่องมือด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Quantitative Research)

2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ IOC (Index Of Item Objective Congruence)

3) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) มีค่าได้เท่ากับ 0.889

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้เขียนได้ศึกษาข้อมูลโดยใช้การเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ และผู้เขียนทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติและวิเคราะห์เนื้อหา

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ ตำราทางวิชาการต่าง ๆ สถิติหรือทะเบียนของหน่วยงาน แหล่งข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้เขียนนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้วมาลงเลขรหัสและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ด้วยวิธีดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของคนกรุงเทพมหานครกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติ Anova T-Test, F-Test (One Way Anova) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของคนกรุงเทพมหานครกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้เขียนได้กำหนดสมมติฐานงานวิจัยไว้ คือ

1) สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

2) สมมุติฐานที่ 2 พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร อาจใช้หัวข้อ “ระเบียบวิธีการวิจัย” หรือ “ขั้นตอนการศึกษาวิจัย” เป็นการอธิบายถึงรูปแบบการดำเนินการวิจัยนี้ ว่ามีรายละเอียดอย่างไร เช่น รายละเอียดของประชากร การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การหาคุณภาพและการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ตลอดจนรูปแบบเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย เป็นต้น

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้เขียนได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 430 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดปรากฏผลดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่และค่าร้อยละ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสารการบินแอร์เอเชียภายในประเทศ และเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศชาย อายุ 21 – 30 ปี สถานภาพสมรส

การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ราคาเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านใช้จ่ายในการซื้อบัตรโดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ($\bar{X}$ = 2.40, S.D. = 1.104) รองลงมา คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางบินในประเทศบ่อยเพียงใด กับช่วงระยะเวลาเที่ยวบินใดของสายการบินไทยแอร์เอเชียเส้นทางบินในประเทศที่ท่านเลือกบ่อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 2.27, S.D. = 1.124) วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียเส้นทางบินในประเทศ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 1.89, S.D. = 0.404), และท่านเลือกซื้อบัตรโดยสารของสารการบินไทยแอรเอเชียจากช่องทางใดบ้าง มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 1.85, S.D. = 0.390) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า ในด้านเส้นทางการบิน มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 1.166) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ มีเที่ยวบินและเส้นทางการบินตรงต่อตามความต้องการในช่วงสถานณ์การการแพร่ระบาด โควิด-19 ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 1.118) รองลงมา คือ เป็นสายการบินเดียว LOW COST ที่พร้อมให้บริการทั้งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและดอนเมือง มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 1.166) และความถี่ของเที่ยวบินตรงต่อตามความต้องการในช่วงสถานณ์การการแพร่ระบาด โควิด19 กับระยะเวลาในการปฏิบัติการเที่ยวบินตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.87, S.D. = 1.079) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียฯ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ลำดับที่
1. ด้านเส้นทางการบิน	3.91	1.11	มาก	3
2. ด้านมาตรการการเดินทางของรัฐบาล	3.91	1.11	มาก	3
3. ค่าโดยสารที่แพงขึ้น	3.85	1.134	มาก	4
4. ความเชื่อมั่นในสายการบิน	3.93	1.091	มาก	2
5. ความตระหนักด้านสุขภาพ	3.96	1.127	มาก	1
6. บริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า	3.82	1.161	มาก	6
7. เทคโนโลยีสายการบิน	3.85	1.160	มาก	5
รวม	3.89	1.128	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\overline{X}$ = 3.89, S.D. = 1.128) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความตระหนักด้านสุขภาพ, ความเชื่อมั่นในสายการบิน, ด้านเส้นทางการบินกับด้านมาตรการการเดินทางของรัฐบาล, ค่าโดยสารที่แพงขึ้น, เทคโนโลยีสายการบิน และการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านเส้นทางการบิน	Between Groups	18.982	3	6.327	13.625	0.000**

	Within Groups	197.830	426	0.464		
	Total	216.812	429			
ค่าโดยสารที่แพงขึ้น	Between Groups	20.234	3	6.745	15.525	0.000**
	Within Groups	185.071	426	0.434		
	Total	205.305	429			
ความตระหนักด้านสุขภาพ	Between Groups	19.379	3	6.460	15.393	0.000**
	Within Groups	178.773	426	0.420		
	Total	198.151	429			
บริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า	Between Groups	19.096	3	6.365	12.750	0.000**
	Within Groups	212.674	426	0499		
	Total	231.770	429			

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย สำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ปรากฏดังนี้

สมมติฐาน

H0 : **P** = 0 มีความสัมพันธ์กัน

H1 : **P** ≠ 0 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม ที่มีค่า ASYMP. SIG. = 0.000 และค่า P < 0.001 จึงปฏิเสธ H0 นั่นคือ ข้อมูลพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย สำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์

โควิด -19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยค่าโดยสารที่แพงขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียสำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ P < 0.001 (F= 15.525, SIG** = 0.001) รองลงมาคือ ปัจจัยความตระหนักด้านสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย สำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ P < 0.001 (F= 15.393, SIG** = 0.001)ปัจจัยด้านเส้นทางการบิน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย สำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ P < 0.001 (F= 13.625, SIG** = 0.001) และปัจจัยบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย สำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ P < 0.001 (F= 12.735, SIG** = 0.001) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านมาตรการการเดินทางของรัฐบาล ความเชื่อมั่นในสายการบิน และเทคโนโลยีสายการบิน บิน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของกลุ่มผู้โดยสารไทยที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยผู้เขียนนำมาอภิปรายผลตามประเด็นที่น่าสนใจได้ดังนี้

1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสารการบินแอร์เอเชีย ภายในประเทศ จำนวน 429 คน คิดเป็นร้อยละ 99.80 และเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 421 คน คิดเป็นร้อยละ 97.90 เป็นกลุ่มผู้โดยสารเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ มนสินี เลิศคชสีห์ (2558) ที่พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง 57.0% อายุของผู้โดยสาร พบว่า ส่วนใหญ่ มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 ซึ่งสอดคล้องกับ มนสินี เลิศคชสีห์ (2558) ที่พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็น 46.8% สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 ซึ่งสอดคล้องกับ มนสินี เลิศคชสีห์ (2558) ที่พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 57.8% อาชีพหลัก พบว่า ส่วนใหญ่จะมีอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยที่ 10,001 – 20,000 บาทจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 ตามลำดับ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 พบว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของกลุ่มผู้โดยสารไทยที่อาศัยในกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 2.10, S.D. = 0.682) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

(1) ราคาเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านใช้จ่ายในการซื้อบัตรโดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ($\bar{X}$ = 2.40, S.D. = 1.104) ซึ่งสอดคล้องกับ นภาพร ศุภการนิมิต (2559) ที่พบว่า พฤติกรรมของผู้โดยสารไทยในการเลือกใช้สายการบินราคาประหยัดเส้นทางกรุงเทพฯ – ขอนแก่น เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อครั้ง 1,632.32 บาท สอดคล้องกับ สุภัชชา วิทยาคง (2559) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการชาวไทย ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการ ต้องการจ่ายค่าตั๋วโดยสารไม่เกิน 1,001-1,500 บาท และสอดคล้องกับ มิณญา โอปลอด (2558) พบว่า พฤติกรรมการเลือกใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียมากที่สุด เนื่องจาก ค่าเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ 2,640 บาท

(2) การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางบินในประเทศบ่อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 2.27, S.D. = 1.129) ซึ่งสอดคล้องกับ อานนท์ ภุมมา (2562) พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำมากที่สุด ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งปัจจัยด้านการรับรู้คุณค่าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ จากตัวแปรการสื่อสารแบบบอกต่อ และสอดคล้องกับ มิณญา โอปลอด (2558) พบว่า พฤติกรรมการเลือกใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียมากที่สุด เนื่องจากต้องการความรวดเร็วในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 64.3 และได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น ๆ

(3) วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางบินในประเทศ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 1.89, S.D. = 0.404) ซึ่งสอดคล้องกับ นภาพร ศุภการนิมิต (2559) ที่พบว่า พฤติกรรมของผู้โดยสารไทยในการเลือกใช้สายการบินราคาประหยัดเส้นทางกรุงเทพฯ – ขอนแก่น ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับบ้าน เยี่ยมญาติหรือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และสอดคล้องกับ สุภัชชา วิทยาคง (2559) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการชาวไทย ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการเพื่อท่องเที่ยว

(4) ท่านเลือกซื้อบัตรโดยสารของสารการบินไทยแอร์เอเชียจากช่องทางใดบ้าง มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 1.85, S.D. = 0.390) ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความ

คาดหวังของลูกค้า ถ้าผลของการทำงานหรือผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและยินดีที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ นภาพร ศุภการนิมิต (2559) ที่พบว่า พฤติกรรมของผู้โดยสารไทยในการเลือกใช้สายการบินราคาประหยัดเส้นทางกรุงเทพฯ – ขอนแก่น เลือกวิธีการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 47

3) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย สำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (= 3.89, S.D. = 1.128) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มากทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

(1) ด้านความตระหนักด้านสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 1.127) ซึ่งสอดคล้องกับ ลลิตาภรณ์ คำแจ่ม (2564) พบว่า การศึกษามาตรการและความปลอดภัย คุณภาพการให้บริการและส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อกระบวนการการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ให้ความสำคัญกับการสวมหน้ากากอนามัยมากที่สุด สอดคล้องกับ พิรญาณ์ ใจชื้น (2561) ที่กล่าวว่า ความตระหนักรู้ด้านสุขภาพ คือ การรับรู้ถึงสภาพของสุขภาพของตนเอง รวมไปถึงการที่แต่ละบุคคลใส่ใจ หรือเกิดการกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อหวังให้ เกิดคุณประโยชน์ต่อสุขภาพของตนเอง เช่น การเลือกรับประทานอาหารที่ดีมีประโยชน์ต่อสุขภาพหรือการกระทำที่ช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดโรคภัยต่าง ๆ หรือการกระทำที่เป็นการช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้กับตนเอง และสอดคล้องกับ ศิลา ไชยมงคล (2559) ที่พบว่า กลยุทธ์เชิงคุณภาพในการให้บริการบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำแก่ชาวไทยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินแอร์เอเชียในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะสายการบินไทยแอร์เอเชียเป็นสายการบินที่มีความน่าเชื่อถือด้านคุณภาพการให้บริการบนเครื่องบิน

(2) ด้านความเชื่อมั่นในสายการบิน มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.93, S.D. = 1.091) ซึ่งสอดคล้องกับ จิรัญญา วุฒิพงษ์พิพัฒน์ (2559) ที่กล่าวว่า ความเชื่อมั่นว่าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดเพราะมีชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดี และสามารถนำท่านไปสู่ยังจุดหมายปลายทางด้วยความรวดเร็ว สอดคล้องกับ ศิลา ไชยมงคล (2559) ที่พบว่า กลยุทธ์เชิงคุณภาพในการให้บริการก่อนการบินของสายการบินต้นทุนต่ำแก่ชาวไทยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินแอร์เอเชียในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะว่าสายการบินไทยแอร์เอเชียเป็นสายการบินที่มีชื่อเสียงในการบริการ

(3) ด้านเส้นทางการบิน กับ ด้านมาตรการการเดินทางของรัฐบาล มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 1.11) ซึ่งสอดคล้องกับ อานนท์ ภุมมา (2562) พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำมากที่สุด ทั้ง

ทางตรงและทางอ้อม ซึ่งปัจจัยด้านการรับรู้คุณค่าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ จากตัวแปรการสื่อสารแบบบอกต่อ

(4) ด้านค่าโดยสารที่แพงขึ้น มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.85, S.D. = 1.134) ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2564) ที่พบว่า สถานการณ์ค่าโดยสารสำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศในช่วงไตรสมาสที่ 2 ของปี 2564 ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ของสายการบินทั้งหมด 6 ราย ได้แก่ บางกอกแอร์เวย์ส ไทยสมายล์ ไทยแอร์เอเชีย นกแอร์ ไทยไลอ้อนแอร์ และไทยเวียตเจ็ท โดยพบว่า การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อสถานการณ์ค่าโดยสารภายในประเทศที่เพิ่มขึ้นในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2564

(5) ด้านเทคโนโลยีสายการบิน มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.85,S.D. = 1.160) ซึ่งสอดคล้องกับ เจษฎา สุขทวี (2558) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Use Behavior) มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของการสนับสนุนด้านทรัพยากรและความช่วยเหลือในด้านการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีนั้น (Facilitating Condition) และอิทธิพลของสิ่งเหล่านั้นยังแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เกิดจากความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้ (Behavior Intention)

(6) ด้านบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.87, S.D. = 1.079) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐวัตน์ เจียรประดิษฐ์ (2558) ที่อธิบายถึง การตอบสนองต่อลูกค้าว่า การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันทีและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า สอดคล้องกับ ทาคาโยชิ อูเอซึจิ (2562) ที่พบว่า ความยั่งยืนต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านความใส่ใจมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นว่า พนักงานสายการบินสามารถให้คำแนะนาและช่วยเหลือผู้โดยสารได้ และสอดคล้องกับ ศิลา ไชยมงคล (2559) ที่พบว่า กลยุทธ์เชิงคุณภาพในการให้บริการให้บริการหลังเที่ยวบินของสายการบินต้นทุนต่ำแก่ชาวไทยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินแอร์เอเชียในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะว่าพนักงานภาคพื้นดินมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

องค์ความรู้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสารการบินแอร์เอเชียภายในประเทศ และเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศชาย อายุ 21 – 30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับ

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

2) พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ราคาเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านใช้จ่ายในการซื้อบัตรโดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย รองลงมาคือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางบินในประเทศบ่อยเพียงใด กับช่วงระยะเวลาเที่ยวบินใดของสายการบินไทยแอร์เอเชียเส้นทางบินในประเทศที่ท่านเลือกบ่อยที่สุด, วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียเส้นทางบินในประเทศ และท่านเลือกซื้อบัตรโดยสารของสารการบินไทยแอร์เอเชียจากช่องทางใดบ้าง ตามลำดับ

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

4) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย สำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยค่าโดยสารที่แพงขึ้น ปัจจัยความตระหนักด้านสุขภาพ ปัจจัยด้านเส้นทางการบิน และปัจจัยบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า ส่วนปัจจัยด้านมาตรการการเดินทางของรัฐบาล ความเชื่อมั่นในสายการบินและเทคโนโลยีสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดของ “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ของคนกรุงเทพมหานคร” ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

(1) เพศชาย มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย มากกว่าเพศหญิง ดังนั้นผู้เขียนจึงเสนอว่า ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียของผู้โดยสารเพศหญิง โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้โดยสารเพศหญิง เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการบริการต่อไป

(2) อายุของผู้โดยสาร ส่วนใหญ่ที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย จากการวิจัยในครั้งนี้มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่างวัยเรียนและวัยทำงาน เป็นวัยที่มีความทันสมัยและใช้เทคโนโลยีต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ดังนั้นควรจะทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้โดยสารที่อยู่ในช่วงอายุดังกล่าวว่า มีความต้องการ หรือมีพฤติกรรมการซื้อ พฤติกรรมการใช้บริการต่าง ๆ อย่างไรบ้าง เพื่อนำมาพัฒนาการบริหารให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารกลุ่มเป้าหมายให้ตรงจุด

(3) ระดับการศึกษาผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่ที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับการศึกษาทำให้แต่ละบุคคลมีความคิดค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ด้วยระดับการที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่ามักจะแสวงหาข่าวสารความรู้และบริการต่าง ๆ จากอินเตอร์เน็ตมากกว่า ดังนั้นผู้เขียนจึงเสนอแนะว่าควรมีการพัฒนาระบบออนไลน์ให้เข้าถึงกลุ่มผู้โดยสารในทุกระดับการศึกษา เช่น การใช้งานที่ง่ายขึ้นของเว็บไซต์และแอพพลิเคชั่น จะทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้หลายระดับมากยิ่งขึ้น

(4) อาชีพส่วนใหญ่ คือ ลูกจ้างและพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียมากที่สุด เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีการใช้เทคโนโลยีในการทำงานทุกวัน จึงทำให้สามารถเข้าถึงบริการออนไลน์ต่าง ๆ ได้ง่าย และด้วยอาชีพที่แตกต่างกันก็จะมีลักษณะเฉพาะบางประการที่ทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงควรมุ่งเน้นที่จะศึกษาการดำเนินชีวิต พฤติกรรมการซื้อ การใช้บริการของคนกลุ่มอาชีพนี้ เพื่อที่จะนำไปพัฒนาการตลาดและบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ให้ดียิ่งขึ้น

(5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้ผู้โดยสารที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียมากที่สุด ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ดังนั้นทางสายการบินควรจัดให้มีโปรโมชั่นในราคาที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้โดยสารกลุ่มนี้ ซึ่งราคาที่ผู้โดยสารหรือกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้สามารถเข้าถึงได้นั้น จะก่อให้เกิดฐานลูกค้าประจำให้กับสายการบินต่อไป

2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินแอร์เอเชียสำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ได้แก่

(1) ผู้ประกอบการของสายการบิน ควรให้ความสำคัญหรือประเมินผลความสนใจในส่วนของลักษณะส่วบบุคคล เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการตามกลุ่มที่สนใจโดยเฉพาะหรือเกิดการขยายตัวของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้นในอนาคต

(2) ผู้ประกอบการของสายการบิน ควรสร้างแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อเสริมสร้างการเชื่อมต่อประสสานงานกับคู่ค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมโยงแนวคิดในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพที่ดีขึ้น

(3) ผู้ประกอบการของสายการบิน ควรมีการสร้างเครือข่ายและประสานงานร่วมกันกับผู้ประกอบการด้านอื่น ๆ บริเวณท้องถิ่นใกล้เคียง เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์แล้วนำมาบริหาร

จัดการในสถานการณ์ COVID-19 เพื่อให้เกิดความยั่งยืนและรองรับการขยายตัวของหุ้นส่วนหรือเครือข่ายในอนาคต

(4) ผู้ประกอบการของสายการบิน มีส่วนสำคัญต่อการยกระดับและขีดความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ ดังนั้นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ และการนำแนวคิดและการบริหารจัดการใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เพื่อการปรับปรุงคุณภาพและการบริการให้เหมาะสม ชัดเจน และสามารถแข่งขันได้

(5) ภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการบริการของสายการบิน สำหรับการให้บริการภายในประเทศในช่วงโรคระบาดโควิด-19 โดยการกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และผู้ประกอบการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในสถานการณ์ฉุกเฉินในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะสร้างความเข้มแข็งและรายได้ทางเศรษฐกิจ ของชุมชน เพื่อให้มีความมั่นคง ยั่งยืน ต่อไป

3) ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

(1) ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในสถานการณ์ปกติกับในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 เพื่อประเมินผลกระทบและแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร

(2) ควรมีการศึกษาในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยมุ่งเรื่องส่วนประสมทางการตลาด และควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยแอร์เอเชียกับสายการบินอื่น ๆ ในด้านคุณภาพของการให้บริการที่ครบวงจรในอนาคต

(3) ควรศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติม หรือศึกษาเปรียบเทียบกับผู้โดยสารในต่างจังหวัด เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารที่มีปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสภาวการณ์ต่างกันออกไป ว่ามีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียต่างกันในลักษณะใด อันจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจการให้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

จิรัญญา วุฒิพงษ์พิพัฒน์. (2559). *ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย*.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

เจษฎา สุขทวี. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงค์กิ้งของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทาคาโยชิ อูเอซึจิ. (2562). *ความยั่งยืนต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ณัฐวัตน์ เจียรประดิษฐ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4g ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต .มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นภาพร ศุภการนิมิต. (2559). *พฤติกรรมของผู้โดยสารไทยในการเลือกใช้สายการบินราคาประหยัดเส้นทางกรุงเทพฯ – ขอนแก่น*.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต .มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

มนสินี เลิศคชสีห์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิรญาณ์ ใจชื้น. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสมุนไพร ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต .มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มนสินี เลิศคชสีห์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ. *วารสารศิลปการจัดการ. 4*(3), 582-593.

ลลิตาภรณ์ คำแจ่ม.(2564). *การศึกษามาตรการและความปลอดภัย คุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อกระบวนการการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19)*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต .มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4.กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วิชุตา ครุฑเหิน (2563) โควิด-19: *ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ภัยคุกคามชาวโลกปี 2020*. สืบค้น 20 มกราคม 2563 จาก Https://Www.Bbc.Com/Thai/International-55217851

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. (ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิมล์และไซเท็กซ์.

ศิลา ไชยมงคล. (2559). *กลยุทธ์เชิงคุณภาพในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำแก่ชาวไทยที่ส่งผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินแอร์เอเชียในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศุภวิชช์ ชินรัตนลาภ. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้ใช้บริการชาวไทย*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). *แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศในเส้นทางการบินภายในประเทศ*. สืบค้น 20 มกราคม 2563 จาก Https://Www.Prd.Go.Th

อานนท์ ภุมมา. (2562). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต .มหาวิทยาลัยนเรศวร.