



ความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสาร
ที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย
Experience Management's Capabilities of Low-Cost Airlines Based on the Opinions
of Passengers' Perspection Using the Airport Services Operated
by Department of Airports, Thailand

สมพงษ์ อัครวิธิปัตติ*

Sompong Aussawariyathipat

สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จังหวัดชลบุรี 20110

Institute of Aviation and Aerospace Technology, Rajamangala University of technology Tawan-OK,
Chonburi 20110 Thailand

*Corresponding author, e-mail: drsompong.a@gmail.com

(Received: March 5 2021; Revised: May 27 2021; Accepted: June 4 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพที่คาดหวังในความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสาร 2) ศึกษาสภาพที่เป็นจริงในความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสาร และ 3) ประเมินความต้องการจำเป็นของความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 400 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าความต้องการจำเป็นโดยวิธี PNI

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพที่คาดหวังความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) สภาพที่เป็นจริงในความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) การประเมินความต้องการจำเป็นของความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย มีค่า PNI อยู่ระหว่าง 0.23 ถึง 0.15 และโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับ 0.20

คำสำคัญ : สายการบินต้นทุนต่ำ, การบริหารประสบการณ์, การประเมินความต้องการจำเป็น



Abstract

This research aimed to 1) study the passengers' expectations towards experience management capabilities of low-cost airlines' and, 2) Investigate the real conditions of experience management capacity of low-cost airlines' and, 3) assess the needs of experience management capabilities of low-cost airlines according to passenger opinions. The research sample was 400 Thai passengers who experienced on using low-cost airlines selected by multi-stage sampling. The statistic used in data analysis were percentage, mean, standard deviation (S.D.) and PNI_{Modified} analysis.

The results of this study indicated that 1) Passenger's had the expectations in average on low-cost airlines' experience management capabilities at the high level, 2) The reality conditions of low-cost airlines' experience management capacity on its passenger perspectives were at a high level and, 3) The assessment of experience management of low-cost airlines' capabilities according to passengers' views, illustrated that they had overall demand on experience management capacities of airlines regards to PNI_{Modified} was between 0.23 and 0.15 together with the all aspects of 0.20.

Keywords : Low-cost Airline, Experience management, Need assessment



บทนำ

อุตสาหกรรมการบินและการขนส่ง เป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศในรูปแบบ New S-Curve ที่ช่วยผลักดันให้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ แนวโน้มของภาวะอุตสาหกรรมการบินและการขนส่งโลกมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นทั่วโลก ดังเห็นได้จากผลกำไรที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจของสายการบิน เนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น การขนส่งสินค้าทางอากาศที่เพิ่มขึ้น ประชาชนใช้บริการเดินทางอากาศมากขึ้น ทำให้การบินพาณิชย์ยังมีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยประเทศไทยมีนโยบายการส่งเสริมการลงทุน มาตรการสนับสนุนอุตสาหกรรมการบินให้สิทธิและประโยชน์สูงสุดในระดับชั้นเทคโนโลยีขั้นสูง จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานปี 2558-2565 ของประเทศ โดยมีแผนการพัฒนาอุตสาหกรรมการบิน ส่งเสริมการขยายพื้นที่ของสนามบิน และวางแผนเพิ่มขีดความสามารถของสนามบินอยู่ระหว่างให้เป็นเขตเมืองการบินภาคตะวันออก (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2560)

สถานการณ์ COVID-19 และสถานการณ์ด้านการแข่งขันในประเทศไทยนั้น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้ประเมินสถานการณ์การบินในประเทศในปี พ.ศ. 2563 โดยการขนส่งทางอากาศของไทยได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงที่สุดในรอบ 10 ปี โดยจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการลดลงจากปี 2562 ถึงร้อยละ 64.70 โดยผู้โดยสารระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 81.70 และภายในประเทศลดลงร้อยละ 44.90 (กองเศรษฐกิจการบิน, 2563) และเมื่อพิจารณาอุตสาหกรรมการบินถือว่าอยู่ในช่วงเริ่มอัมตัมเพราะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจและการเดินทาง นอกจากนี้การแข่งขันของธุรกิจการบินยังคงรุนแรงอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าต้นทุนราคาน้ำมันจะปรับตัวเพิ่มขึ้นแต่จะเห็นได้ว่าสายการบินก็ไม่สามารถปรับราคาบัตรโดยสารเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคเริ่มรับรู้ราคาบัตรโดยสารจากการแข่งขันทำรายการส่งเสริมการขายที่มีมาตลอดทั้งปี ส่งผลให้ทุกสายการบินต้องใช้กลยุทธ์แข่งขันด้วยราคาโปรโมชั่นเท่านั้นจึงจะแข่งขันได้ (วรรณิกา จิตตินรากร, 2562) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาสถานการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในประเทศจากการวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลของกองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ในปี พ.ศ. 2561 การให้บริการผู้โดยสารภายในประเทศ สายการบินที่มีส่วนแบ่งการขนส่งผู้โดยสารมากที่สุดคือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยมีส่วนแบ่งอยู่ที่ร้อยละ 43 ของจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศ รองลงมาคือ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยเวียตเจ็ท และเมื่อพิจารณาเส้นทางทางการเดินทางระหว่างประเทศ สายการบินที่มีส่วนแบ่งการขนส่งผู้โดยสารมากที่สุดคือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย มีส่วนแบ่งร้อยละ 50 รองลงมาคือ สายการบินไทยไลอ้อน

แอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินนกสกาย สายการบินนกแอร์และสายการบินไทยเวียตเจ็ท และเมื่อรวบรวมข้อมูลในภาพรวมพบว่า สายการบินไทยแอร์เอเชียมีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดถึงร้อยละ 45 ของการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำทั้งหมด (กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน, 2564) ซึ่งจากส่วนแบ่งทางการตลาดของสายการบินทั้งที่ให้บริการเส้นทางในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งส่วนแบ่งตลาดในภาพรวมจะเห็นได้ว่า ในแต่ละส่วนแบ่งตลาดจะมีเพียงสายการบินไทยแอร์เอเชียที่เป็นผู้นำตลาด ดังนั้น หากสายการบินต้นทุนต่ำอื่นต้องการเพิ่มส่วนครองตลาดให้มากขึ้นกว่าเดิมจะต้องมีการพัฒนาองค์ประกอบของกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้โดยสารให้ได้

ซึ่งในปัจจุบันจากสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 ในช่วงปลายปี 2562 จนกระทั่งปัจจุบัน ส่งผลให้สายการบินที่ให้บริการในประเทศและต่างประเทศล้วนได้รับผลกระทบและต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมาก ปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งที่สายการบินต้องประสบ คือ การไม่สามารถให้บริการกับผู้โดยสารได้ทำให้ผลประกอบการไม่เป็นไปตามแผนที่ได้มีการวางเอาไว้ อย่างไรก็ตามเมื่อสถานการณ์ต่าง ๆ เริ่มดีขึ้น ทุกสายการบินที่ให้บริการต้องสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้โดยสารให้มาใช้บริการด้วยการเดินทางทางอากาศเช่นเดิม เพื่อให้สายการบินมีกำไรและสามารถพยุงให้ธุรกิจกลับมาฟื้นตัวและอยู่รอดได้ ในท่ามกลางสถานการณ์การระบาดของโรคและสภาพของการแข่งขันที่มีความรุนแรง สายการบินต้นทุนต่ำนับเป็นกลุ่มธุรกิจสายการบินที่ได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความอยู่รอดของสายการบินกลุ่มนี้คือการมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เพื่อให้สามารถบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสมได้ กลยุทธ์ประการหนึ่งที่ธุรกิจควรนำมาใช้ คือ การบริหารประสบการณ์ของผู้โดยสารในการใช้บริการ โดย พลลภา ปิติสันต์ (2555 : 94-96) ได้กล่าวว่า การบริหารประสบการณ์ลูกค้าเป็นการทำให้ทุกจุดสัมผัสที่ลูกค้าต้องพบเจอ ติดต่อกับสัมผัสกับร้านค้าเกิดความประทับใจมากที่สุดและเกินความคาดหวังของลูกค้า โดยในการสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้านั้นบริษัทจำเป็นต้องพัฒนาจุดติดต่อต่าง ๆ ให้สอดคล้องกันและสามารถสร้างความประทับใจ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนก่อนตัดสินใจซื้อ ระหว่างซื้อ และในขั้นตอนหลังการซื้อไปแล้วซึ่งธุรกิจในปัจจุบันส่วนใหญ่มุ่งไปที่ขั้นตอนก่อนการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับจะเป็นประโยชน์ทางตรง สามารถวัดผลและเพิ่มมูลค่าได้ทันที นอกจากนี้จากการศึกษาวิจัยของ ญัฎฐา อู่มานะชัย และพงศ์ปณต พัสระ (2558 : 44) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงอารมณ์สำหรับผู้บริโภคโดยได้อธิบายว่าการสร้างการรับรู้ทางอารมณ์เป็นความพยายามของแต่ละตราสินค้าในการนำเสนอประสบการณ์ซึ่งอาจเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของผู้บริโภค อาทิ

รสนิยม หรือความทรงจำในอดีตมาใช้ เพื่อสอดแทรกในทุกช่องทาง การสื่อสารที่สามารถเชื่อมโยงกับผู้บริโภคได้ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคจนกระทั่งผู้บริโภคเกิดความรู้สึกผูกพัน และภักดีต่อตราสินค้า

การศึกษาเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการหนึ่งในการประเมินเกี่ยวกับความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้นจริงกับสภาพที่ควรจะเป็น ซึ่ง Kaufman & English (1979 : 8) ได้อธิบายว่าความต้องการจำเป็นคือกระบวนการหาความต้องการที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายหรือผลผลิตที่ได้หรือผลลัพธ์ที่ได้หรือเป็นกระบวนการสังเกตทดลองเพื่อต้องการหาผลผลิตมาเทียบกับเกณฑ์เพื่อแสดงให้เห็นถึงการพัฒนา ด้วยเหตุนี้การสร้างควมได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจสายการบินจะต้องเกิดจากความเข้าใจสภาพการดำเนินงานที่เป็นอยู่ ณ ขณะปัจจุบันเพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้สำหรับการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการในการบริหารจัดการภายในสายการบินให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้โดยสาร

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง ความสามารถในการบริหารประสิทธิภาพของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย ทั้งนี้ ผลที่คาดว่าจะได้รับจะทำให้ผู้บริหารสายการบินต่าง ๆ รวมทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม ในยุคปัจจุบันและในอนาคตมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพที่คาดหวังของความสามารถในการบริหารประสิทธิภาพของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริงของความสามารถในการบริหารประสิทธิภาพของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย
3. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของความสามารถในการบริหารประสิทธิภาพของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้โดยสารชาวไทย หมายถึง ผู้โดยสารชาวไทยที่เป็นผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่มีเส้นทางบินที่เปิดให้บริการในสนามบินที่บริหารโดยกรมท่าอากาศยานเท่านั้น

การบริหารประสิทธิภาพ หมายถึง การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการกับผู้โดยสาร โดยการบริหารประสิทธิภาพในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบการบริหารงาน 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการรับสมัคร หมายถึง สายการบินต้นทุนต่ำ มีการบริหารจัดการเพื่อสร้างการรับสมัครที่ดีให้กับผู้โดยสารในการใช้บริการบนเที่ยวบินและจุดสัมผัสอื่น เช่น การสร้างสรรค์ระบบกลั่นภายในห้องผู้โดยสารบนเที่ยวบิน สายการบินมีระบบรักษาความสะอาดบนเที่ยวบิน สายการบินมีการสร้างสัมผัสของความรู้สึกผ่านการใช้บริการจากพนักงาน เป็นต้น
2. ด้านประสิทธิภาพทางอารมณ์ หมายถึง เป็นการบริหารจัดการสายการบินเพื่อเสริมสร้างสุนทริภาพซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งจากการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้บริการด้วยใจของพนักงานสายการบิน พนักงานสายการบินให้บริการอย่างเป็นมิตร การออกแบบขั้นตอนในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นต้น
3. ด้านประสิทธิภาพที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ หมายถึง เป็นรูปแบบการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่ช่วยให้ผู้โดยสารได้รับข้อมูลในการให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน เช่น สายการบินมีช่องทางในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจรูปแบบการให้บริการของสายการบิน สายการบินมีพนักงานที่สามารถแนะนำการใช้บริการที่ช่วยสร้างความเข้าใจที่ง่ายขึ้น สายการบินมีการส่งข่าวสารของบริษัทไปยังผู้โดยสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ หรือเป็นข้อความผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น
4. ด้านประสิทธิภาพทางกายภาพ พฤติกรรมและวิถีชีวิต หมายถึง เป็นการสร้างประสบการณ์สัมผัสที่สามารถสัมผัสหรือรับรู้ได้อย่างชัดเจนของผู้โดยสารขณะใช้บริการ เช่น สายการบินมีการออกแบบบรรยากาศในห้องโดยสารให้มีเอกลักษณ์เฉพาะ สายการบิน สายการบินจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัยบนเที่ยวบิน เช่น ระบบ WIFI เป็นต้น
5. ด้านประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับสังคม หมายถึง เป็นการสร้างประสบการณ์ให้กับผู้โดยสารโดยใช้รายละเอียดทางสังคมเป็นแนวทางในการให้บริการ เช่น พนักงานของสายการบินให้บริการอย่างระมัดระวังกับผู้โดยสารกลุ่มพิเศษเช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้โดยสารที่กำลังตั้งครรภ์ สายการบินสร้างเอกลักษณ์ในการให้บริการผ่านเส้นทางการบินในแต่ละเส้นทาง เช่น พนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบินใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารบนเที่ยวบิน เป็นต้น ทั้งนี้ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนความเป็นกันเองและความเป็นเอกลักษณ์ในแต่ละเส้นทางการบินได้มากยิ่งขึ้น



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในสนามบินที่บริหารงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เป็นผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในสนามบินที่ดำเนินการโดยกรมท่าอากาศยาน โดยในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนกลุ่มประชากรที่แน่นอนจึงได้ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1953) อ้างถึงในยุทธโกยวรรณ (2552 : 77) โดยผู้วิจัยกำหนดให้สัดส่วนของประชากรเท่ากับ .50 ต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้ความคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384.16 แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการสุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนเดียวกันในแต่ละพื้นที่ ด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการคัดเลือกสนามบินที่ดำเนินการโดยกรมท่าอากาศยานจากจำนวนทั้งสิ้น 29 สนามบิน ที่ดำเนินการโดยกรมท่าอากาศยาน ด้วยการสุ่มแบบง่ายโดยใช้การจับสลากเพื่อให้ได้จำนวน 8 สนามบิน

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีจำนวนที่เท่ากับ 8 สนามบิน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 50 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใน 8 สนามบิน ที่ดำเนินการโดยกรมท่าอากาศยาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจงกับผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่เป็นผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในสนามบินที่ดำเนินการโดยกรมท่าอากาศยานโดยแบบสอบถามจะมียอดประกอบที่สำคัญจำนวน 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด 7 ข้อ โดยมีคำตอบให้เลือก ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยในการเดินทางต่อเดือน และวัตถุประสงค์สำคัญในการเดินทาง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพที่คาดหวังและสภาพที่เป็นจริงความสามารถในการบริหารประสิทธิภาพของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการ

สนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย โดยข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของ Likert โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีสภาพที่คาดหวัง/สภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีสภาพที่คาดหวัง/สภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีสภาพที่คาดหวัง/สภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีสภาพที่คาดหวัง/สภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีสภาพที่คาดหวัง/สภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารประสิทธิภาพของสายการบินต้นทุนต่ำ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามแนวทางในการศึกษาให้ผู้ที่มีประสบการณ์ที่กำลังปฏิบัติงานในธุรกิจสายการบินตรวจสอบข้อคำถามเบื้องต้น
2. นำแบบสอบถามจากขั้นตอนที่ 1 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อคำถาม (IOC) จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย โดยทำการคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67-1.00 รวมทั้งดำเนินการปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
3. นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการศึกษานี้คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในสนามบินที่บริหารงานโดยกรมท่าอากาศยาน จากนั้นทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ .92

การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีทางสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-2

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของข้อมูลผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2560 : 102-103) ดังนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง สภาพที่คาดหวัง/สภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง สภาพที่คาดหวัง/สภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก



2.51-3.50 หมายถึง สภาพที่คาดหวัง/สภาพที่เป็นจริง
อยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง สภาพที่คาดหวัง/สภาพที่เป็นจริง
อยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง สภาพที่คาดหวัง/สภาพที่เป็นจริง
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินความต้องการ
จำเป็นเพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็น ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ทำให้
ทราบถึงประเด็นปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่ควรได้รับการ

พัฒนาอย่างเร่งด่วน โดยใช้เทคนิค Modified Priority Needs Index
($PNI_{modified}$) ของ สุวิมล ว่องวานิช (2558 : 18) เพื่อตอบวัตถุประสงค์
ข้อที่ 3

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารที่ใช้
บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยาน
ในประเทศไทย สามารถนำเสนอผลได้ดังตารางที่ 1-3 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับของสภาพที่คาดหวังของความสามารถในการบริหารประสบการณ์
ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย
โดยรวมและรายด้าน

ข้อที่	ความสามารถในการบริหารประสบการณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของสภาพที่คาดหวัง	อันดับที่
1	ด้านประสบการณ์การรับสัมผัส	4.72	0.31	มากที่สุด	3
2	ด้านประสบการณ์ทางอารมณ์	4.64	0.29	มากที่สุด	5
3	ด้านประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ	4.71	0.26	มากที่สุด	4
4	ด้านประสบการณ์ทางกายภาพ พฤติกรรมและวิถีชีวิต	4.76	0.27	มากที่สุด	2
5	ด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม	4.77	0.28	มากที่สุด	1
รวม		4.72	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพที่คาดหวังของความสามารถ
ในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็น
ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยาน
ในประเทศไทยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$,
S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้โดยสารมีความ
คาดหวังในการบริหารประสบการณ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน
โดยสามารถเรียงลำดับสภาพที่คาดหวังจากคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

ด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.28)
รองลงมาด้านประสบการณ์ทางกายภาพ พฤติกรรมและวิถีชีวิต
($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.27) ด้านประสบการณ์การรับสัมผัส ($\bar{x} = 4.72$,
S.D. = 0.31) ด้านประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ
($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.26) และด้านประสบการณ์ทางอารมณ์
($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับของสภาพที่เป็นจริงของความสามารถในการบริหารประสบการณ์
ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย
โดยรวมและรายด้าน

ข้อที่	ความสามารถในการบริหารประสบการณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของสภาพที่คาดหวัง	อันดับที่
1	ด้านประสบการณ์การรับสัมผัส	3.84	0.22	มาก	4
2	ด้านประสบการณ์ทางอารมณ์	3.82	0.33	มาก	5
3	ด้านประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ	4.09	0.24	มาก	1
4	ด้านประสบการณ์ทางกายภาพ พฤติกรรมและวิถีชีวิต	3.91	0.23	มาก	3
5	ด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม	4.02	0.21	มาก	2
รวม		3.94	0.12	มาก	



จากตารางที่ 2 พบว่า สภาพที่เป็นจริงของความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สภาพที่เป็นจริงในความสามารถการบริหารประสบการณ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับสภาพที่เป็นจริงจากคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

ด้านประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.24) รองลงมาด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.21) ด้านประสบการณ์ทางกายภาพ พฤติกรรม และวิถีชีวิต ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.23) ด้านประสบการณ์การรับสัมผัส ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.22) และด้านประสบการณ์ทางอารมณ์ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นของความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย

ข้อที่	ความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำ	I	D	I-D	PNI	ค่าร้อยละ	อันดับที่
1	ประสบการณ์การรับสัมผัส	4.72	3.84	0.88	0.23	23.00	1
2	ประสบการณ์ทางอารมณ์	4.64	3.82	0.82	0.21	21.00	3
3	ประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ	4.71	4.09	0.62	0.15	15.00	5
4	ประสบการณ์ทางกายภาพ พฤติกรรมและวิถีชีวิต	4.76	3.91	0.85	0.22	22.00	2
5	ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม	4.77	4.02	0.75	0.19	19.00	4
โดยภาพรวม		4.72	3.94	0.78	0.20	20.00	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความต้องการจำเป็นของความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย พบว่า โดยรวมมีความต้องการจำเป็นคิดเป็นร้อยละ 20.00 ($PNI_{modified} = 0.20$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านประสบการณ์รับสัมผัสมีความต้องการจำเป็นอยู่ในอันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 23.00 ($PNI_{modified} = 0.23$) ด้านประสบการณ์ทางกายภาพ พฤติกรรมและวิถีชีวิต คิดเป็นร้อยละ 22.00 ($PNI_{modified} = 0.22$) ด้านประสบการณ์ทางอารมณ์ คิดเป็นร้อยละ 21.00 ($PNI_{modified} = 0.21$) ด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม คิดเป็นร้อยละ 19.00 ส่วนด้านที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด คือ ด้านประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 15.00 ($PNI_{modified} = 0.15$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลของการศึกษาพบว่าสภาพที่คาดหวังของความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำและความพึงพอใจตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นความต้องการพื้นฐานของผู้โดยสารทุกคนที่ต้องการการได้รับการบริการที่ดีจากสายการบินแม้ว่าผู้ให้บริการจะเป็นสายการบินต้นทุนต่ำก็ตาม

แต่เนื่องจากสภาพของการแข่งขันของธุรกิจสายการบินมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง ด้วยเหตุผลนี้จึงเป็นผลให้ความคาดหวังว่าสายการบินจะให้บริการอย่างเกินความคาดหวังของผู้โดยสารย่อมมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สมพงษ์ อัครวิธิปัติ (2563 : 179) ได้อธิบายแนวทางในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้โดยสาร โดยธุรกิจสายการบินจะต้องดำเนินการศึกษาความคาดหวังของผู้โดยสารทั้งที่เป็นผู้โดยสารในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อสร้างการรับรู้ที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับปัจจัยในการเลือกการรับรู้ของผู้บริโภคโดย Smithikri (2011 อ้างถึงใน ญัณฐา อยู่มานะชัย และพงศ์ปณต พัสระ (2558 : 47) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต หรือการได้รับการบอกต่อจากบุคคลใกล้ชิด ซึ่งผู้บริโภคมักจะเลือกรับรู้ผลิตภัณฑ์หรือบริการตามความคาดหวังของตนเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ทักษญา สง่าโยธิน, อัจจิมา ศุภจริยวัตร และตติยะ นิมพาลี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี สำหรับธุรกิจที่พัก และธุรกิจร้านอาหาร ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจที่พักและร้านอาหาร ได้แก่การรู้จักและเข้าใจลูกค้าโดยการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น

ผลการศึกษาสภาพที่เป็นจริงของความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยาน

ในประเทศไทยในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าสภาพที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่เกิดขึ้นนั้นยังมีความแตกต่างจากสภาพที่คาดหวัง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้โดยสารย่อมมีพื้นฐานในความต้องการที่เป็นสภาพที่คาดหวังของตนเองที่มีอยู่แล้ว แต่เมื่อมาประสบกับสถานการณ์ที่ได้รับจริงในการใช้บริการจึงส่งผลให้สภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ นันทสารี สุขโต (2555 : 78) ได้อธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในตลาดระดับโลกโดยการรับรู้ของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ในอดีต และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของณัฐสรวงแสนสิริกุล และประกอบ ศิริประกอบ (2559 : 44) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาขอตรวจหนังสือเดินทาง (ขาออก) เพื่อขออนุญาตเดินทางออกนอกประเทศ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากและต่างจากการศึกษาวิจัยของ สิริวัฒน์ มีแสงพราว และ ไพโรจน์ เกิดสมุทร (2558 : 23) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบินไทยสมายล์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินไทยสมายล์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อประเมินสภาพที่คาดหวังของความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำและสภาพที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทย โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกัน โดยในภาพรวมและรายด้านพบว่า สภาพที่เป็นจริงที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการยังมีค่าอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าสภาพที่คาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานที่บริหารโดยกรมท่าอากาศยาน ยังไม่สามารถเป็นไปตามสภาพที่คาดหวังได้ อาจเนื่องมาจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในปัจจุบันมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นเวลานาน ทำให้อาจมีความคิดเห็นว่าสายการบินควรมีการพัฒนารูปแบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันก็จะมีกลุ่มผู้โดยสารที่เป็นผู้โดยสารที่ยังไม่เคยใช้บริการก็มีความคาดหวังในการได้รับการบริการค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างสภาพที่คาดหวังกับสภาพที่เป็นจริง ซึ่งสมพงษ์ อัครวิธิบัติ (2563 : 60) ได้อธิบายความต้องการของผู้โดยสารเป็นความต้องการที่นักการตลาดสายการบินต้องทำความเข้าใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันและความต้องการที่ซ่อนเร้นอยู่ ผลการประเมินความต้องการจำเป็นของความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินที่ดำเนินงานโดยกรมท่าอากาศยานในประเทศไทยพบว่า โดยรวมมีความต้องการจำเป็นคิดเป็นร้อยละ 20.00 ($PNI_{modified} = 0.20$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านประสบการณ์รับสัมผัสมีความต้องการจำเป็นอยู่ในอันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 23.00 ($PNI_{modified} = 0.23$) ซึ่งอาจเกิดจากผู้โดยสารที่มีความต้องการที่จะผ่อนคลายในการเดินทาง อยากได้ความรู้สึกที่ดี มีระบบอากาศ ระบบกลิ่นที่ช่วยทำให้การเดินทางมีความสุขมากขึ้น ส่วนด้านที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด คือ ด้านประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 15.00 ($PNI_{modified} = 0.15$)

ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความต้องการจำเป็นของผู้โดยสารในด้านที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจนั้น ในการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้โดยสารมีความรู้ความเข้าใจในระบบการให้บริการและมีการใช้บริการสำหรับการเดินทางจนเกิดความเคยชิน จึงทำให้ความต้องการจำเป็นในด้านนี้อยู่ในอันดับสุดท้าย

สรุปผลการวิจัย

ผลของการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ ด้านการบริหารประสบการณ์รับสัมผัส ด้านประสบการณ์ทางกายภาพ พฤติกรรมและวิถีชีวิต ด้านประสบการณ์ทางอารมณ์ ด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม ส่วนด้านที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด คือ ด้านประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้ประกอบการ ผู้บริหารด้านการตลาดของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำควรกำหนดนโยบายในประเด็นการบริหารประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้โดยสาร ในด้านการสร้างประสบการณ์รับสัมผัสให้สามารถจับต้องได้มากขึ้น
2. ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ ควรมีมาตรการเชิงรุกในการบริหารประสบการณ์ของผู้โดยสาร โดยอาจดำเนินมาตรการที่ต้องมีความเข้มข้นมากขึ้น โดยการสื่อสารมาตรการดังกล่าวไปยังผู้โดยสารกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นผู้โดยสารที่เดินทางส่วนบุคคลและกลุ่มผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มลูกค้าองค์กรของธุรกิจสายการบิน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำควรดำเนินการอย่างเข้มข้นในเรื่องของการบริหารการรับรู้ประสบการณ์ด้านการรับสัมผัสด้วยการพัฒนากระบวนการให้บริการ พนักงานของสายการบินให้สามารถตอบสนองในด้านความรู้สึกของผู้โดยสารให้มากขึ้น เช่น การไหว้ตามแบบฉบับของความเป็นไทยซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่ควรปฏิบัติอย่างเคร่งครัด หรือการสื่อสารผ่านสายตา รอยยิ้มที่ช่วยสร้างความประทับใจอย่างแท้จริง



2. ธุรกิจสายการบินสร้างประสบการณ์ร่วมกันระหว่างการเดินทางโดยอาจดำเนินการให้พนักงานที่ให้บริการกับผู้โดยสารได้มีโอกาสฝึกกิจกรรมเล็ก ๆ ร่วมกันระหว่างการเดินทาง

3. ธุรกิจสายการบินควรสร้างบรรยากาศในการเดินทางที่สามารถสัมผัสได้ เช่น การพัฒนากลิ่นอ่อน ๆ ที่อาจเป็นกลิ่นของดอกไม้ของไทยที่ให้ความรู้สึกสดชื่น เพื่อสร้างเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของสายการบิน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลในเชิงกว้างและเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้โดยสารชาวไทย ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป หากมีนักวิจัยสนใจด้านการบริหารประสบการณ์ ควรดำเนินการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยด้วยการผสมผสานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ในขณะที่อาจดำเนินการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้โดยสารชาวต่างชาติแล้วนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับ ซึ่งจะทำให้เห็นผลที่ชัดเจนมากขึ้น ในขณะเดียวกันและยังช่วยสร้างความสามารถในการบริหารประสบการณ์ของธุรกิจสายการบินที่มีต่อผู้โดยสารได้ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่ได้พิจารณามอบทุนอุดหนุนสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรมทรัพย์สินทางปัญญา, กระทรวงพาณิชย์. (2560). **โครงการพัฒนาผู้ประกอบการด้านทรัพย์สินทางปัญญาและนวัตกรรม**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://164.115.27.97/digital/items/show/8550>.
- กองเศรษฐกิจการบิน, ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน. (2563). **รายงานสถานะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ. 2563**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย.
- _____. (2564). **รายงานส่วนแบ่งทางการตลาดสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.caat.or.th/th/archives/40830>.
- ณัฏฐา อู่มานะชัย และพงศ์ปณต พัสระ. (2558). แนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงอารมณ์สำหรับผู้บริโภค. **วารสารนักบริหาร**. 35 (มกราคม-มิถุนายน): 44-52.

ณัฐสรวง แสนสิริกุล และประกอบ ศิริประกอบ. (2559). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาขอตรวจหนังสือเดินทาง (ขาออก) เพื่อขออนุญาตเดินทางออกนอกประเทศ.

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต. 10 (พฤศจิกายน-เมษายน): 44-50.

ทักษญา สง่าโยธิน, อัจจิมา ศุภจริยวัตร และตติยะ นิมพาลี. (2562). แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี สำหรับธุรกิจที่พัก และธุรกิจร้านอาหาร. **วารสารวิจัยรำไพพรรณี**. 13 (กันยายน-ธันวาคม): 140-154.

นันทสารี สุขโต. (2555). **การตลาดระดับโลก**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

พัลลภา ปิตินันต์, ชัญญา เหลี้ยวรุ่งเรือง, สมบุญ เกียรติรุ่งเรืองดี และวรวิทย์ ศัลยวุฒิ. (2555). การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า. **วารสาร For Quality**. 18 (กันยายน): 94-96.

ยุทธ ไถยวรรณ. (2552). **ออกแบบเครื่องมือวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

วรรณิกา จิตตินากร. (2562). **ส่องธุรกิจการบินปี 63**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokbiznews.com/new/detail/860089>.

สมพงษ์ อัครวิธิบัติ. (2563). **การตลาดสายการบิน**. ชลบุรี: บางแสนการพิมพ์.

สิริวัฒน์ มีแสงพราว และไพโรจน์ เกิดสมุทร. (2558). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบินไทยสมายล์. **วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก**. 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 23-37.

สุวิมล ว่องวานิช. (2558). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Kaufman, R. A. & English, F. W. (1979). **Needs Assessment: Concept and Application**. Englewood Cliffs, N.J.: Educational Technology Publisher.