

ปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

Value Factors in Aviation that Influence the Choice of Low-Cost Airlines

วริศ ไกยสุทธิ¹, ธาดา เกษวิทย์², อภัสสร ทองเหลา³, ภิตินันท์ พระแก้ว⁴, ปาริฉัตร แต่งเนื้อเหลือ⁵
คณะศิลปศาสตร/สาขาธุรกิจการบินและนวัตกรรมการบริการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, vairt.kaiy@northbkk.ac.th
คณะศิลปศาสตร/สาขาธุรกิจการบินและนวัตกรรมการบริการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ,
thada.getw@northbkk.ac.th
คณะศิลปศาสตร/สาขาธุรกิจการบินและนวัตกรรมการบริการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ,
apassara.thon@northbkk.ac.th
คณะศิลปศาสตร/สาขาธุรกิจการบินและนวัตกรรมการบริการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ,
phitinan.prak@northbkk.ac.th
คณะศิลปศาสตร/สาขาธุรกิจการบินและนวัตกรรมการบริการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ,
Parichat.taen@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญและอิทธิพลของปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยอาศัยกรอบแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสำรวจโดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 400 คน ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินทุกด้านมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ผลการศึกษาสະท้อนให้เห็นว่า ผู้โดยสารมิได้พิจารณาเพียงปัจจัยด้านราคาเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพ ความปลอดภัย และประสิทธิภาพของการให้บริการตลอดห่วงโซ่คุณค่า งานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์และพัฒนากิจการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนในอุตสาหกรรมการบิน

คำหลัก: สายการบินต้นทุนต่ำ, ห่วงโซ่คุณค่า, การตัดสินใจเลือก

Abstract

This research aims to: 1. Study the importance and influence of aviation value chain factors on the decision to choose low-cost airlines in Thailand, using the value chain framework, which includes factors such as safety, customer responsiveness, ground service management, and information technology. 2. Study the aviation value chain factors that influence the choice of low-cost airlines. This is a quantitative research using a survey method, collecting data from 400 users of low-cost airlines via online questionnaires. Data was analyzed using descriptive and inferential statistics, specifically multiple regression analysis. The results showed that all aspects of the aviation value chain significantly influenced the decision to choose low-cost airlines at the 0.05 statistical significance level. Safety had the greatest influence, followed by customer responsiveness, ground service management, and information technology, respectively. The results reflect that passengers consider not only price but also prioritize quality, safety, and efficiency of service throughout the value chain. This research can be used as a guideline for determining strategies and developing operations for low-cost airlines to enhance their sustainable competitiveness in the aviation industry.

Keywords: Low-cost airlines, Value chain, Decision making

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการคมนาคมของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งเป็นศูนย์กลาง การท่องเที่ยวของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ Graham, A., Papatheodorou, A., & Forsyth, P. (2008) การแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินทวีความรุนแรงมากขึ้นจากการขยายตัวของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carrier: LCC) โดยหลังจากวิกฤตโควิด19 ก็ทำให้มีผู้โดยสารมากขึ้นโดยภาคการบินของไทยในปี 2025 มีการเติบโตถึง 3.54% (Sean Wastson, 2026), (IATA 2023) ซึ่งมีรูปแบบธุรกิจที่มุ่งเน้นการลด ต้นทุนในกระบวนการดำเนินงานและส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้โดยสารในรูปแบบของราคาโดยสารที่ต่ำกว่า สายการบินอื่น ๆ สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เช่น ไทยแอร์เอเชีย นกแอร์ ไทยไลอ้อนแอร์ และ ไทยเวียดเจ็ท ใช้กลยุทธ์การแข่งขันด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) โดยออกแบบโครงสร้างการ ดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูง ลดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า และมุ่งเน้นเฉพาะกิจกรรมหลักที่ผู้โดยสาร ให้ความสำคัญ (สิริขวัญ ประจันตะเสน 2013) อย่างไรก็ตาม แม้ราคาจะเป็นปัจจัยสำคัญ แต่การตัดสินใจ

เลือกใช้บริการของผู้โดยสารยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัย ความตรงต่อเวลา คุณภาพการบริการ และความสะอาดสบาย (Belobaba et al., 2016; Kotler & Keller, 2016) ซึ่งทั้งหมดสามารถอธิบายได้ผ่านกรอบแนวคิด ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)

ซึ่งในบริบทของอุตสาหกรรมการบิน กิจกรรมเหล่านี้ครอบคลุมตั้งแต่การจัดการเครื่องบิน การปฏิบัติการบิน การให้บริการภาคพื้นดิน การตลาดและการขาย ไปจนถึงการบริการหลังการเดินทาง โดยแต่ละกิจกรรมมีบทบาทต่อการรับรู้คุณค่าและการตัดสินใจของผู้โดยสาร

งานวิจัยเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยส่วนใหญ่มุ่งเน้นปัจจัยด้านการตลาดหรือความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นรายด้าน แต่ยังมีงานวิจัยจำนวนน้อยที่ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบกับกรอบแนวคิดห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีความสำคัญในการศึกษาปัจจัยในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เพื่อให้ได้องค์ความรู้เชิงลึกและสามารถนำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การแข่งขันของสายการบินได้อย่างยั่งยืน

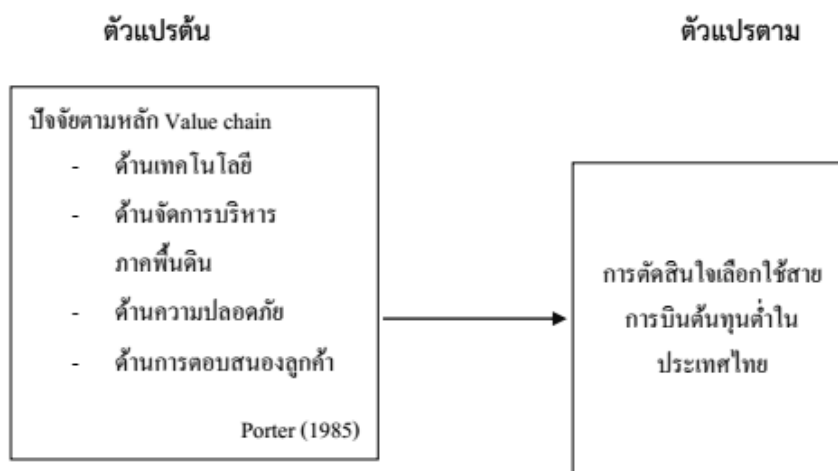
วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับปัจจัยความสำคัญของปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบอิทธิพลของปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีผลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ
2. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสายการบินต้นทุนต่ำนำไปปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงาน
3. ทำให้ทราบระดับความสำคัญของปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน

กรอบแนวคิด



ภาพ 1 แนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ: การวิเคราะห์ตามแนวคิด Value Chain” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเป็นการสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากคน จำนวน 400 คน มาจากทฤษฎี อ่างอิงตามสูตรของ (Taro Yamane) ระดับความเชื่อมั่น 95% (ความคลาดเคลื่อน 5%) เป็นจำนวนมาตรฐานที่เพียงพอและเป็นตัวแทนที่ดีสำหรับประชากรที่มีขนาดใหญ่ การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบแบบสอบถามออนไลน์ วิธีการสุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีความเหมาะสมสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้บริโภค เนื่องจากสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้บริการจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่ใช้ทดสอบ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Theory) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้วัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ต่อปัจจัยเชิงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินและการตัดสินใจเลือกใช้บริการแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ปัจจัยเชิงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินประกอบด้วยข้อคำถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านราคา ด้านการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านเทคโนโลยีการบริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert Scale 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด ถึง 5 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 3 การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และการแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บัวรัตน์ ศรีนิล, 2560)

โดยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องวิธีการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบทดสอบจากผู้ให้ข้อมูลทั้ง 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยเผยแพร่แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับคำชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย สิทธิในการปฏิเสธการตอบ และการรักษาความลับของข้อมูล ก่อนเริ่มทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลทุกชุดก่อนนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ทางสถิติ แล้วนำมาแยกข้อมูลที่ใช้ได้ และใช้ไม่ได้ให้ถูกต้องแล้วนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิด้านธุรกิจการบินและด้านการวิจัย จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อคำถาม และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยจากการประเมินและคานวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย พบว่าแบบสอบถามมีค่า IOC เฉลี่ยเท่ากับ 0.78 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.84 ซึ่งอยู่ในระดับดี แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเพียงพอสำหรับการนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง สถิติที่ใช้ในงานวิจัย โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อใช้บรรยายลักษณะของข้อมูลที่ได้รับมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุमान ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์ค่า เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยเชิงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน สถิติเชิงพรรณนาใช้เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยเชิงห้วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยคำนึงถึงหลักจริยธรรมการวิจัยเป็นสำคัญ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเข้าร่วมโดยสมัครใจ ข้อมูลทั้งหมดถูกเก็บรักษาเป็นความลับและใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินต่อไป

ผลการวิจัย

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ปัจจัยส่วนระสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยห้วงโซ่คุณค่า	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความแปรปรวน (S.D)	ระดับความสำคัญ
1. ด้านความปลอดภัย	4.62	0.516	มากที่สุด
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.38	0.635	มาก
3. ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน	4.21	0.706	มาก
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.05	0.748	มาก
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	4.32	0.645	มาก

จากตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ปัจจัยห้วงโซ่คุณค่าทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า โดยรวมปัจจัยห้วงโซ่คุณค่าทางการบินมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากโดยมี ค่าเฉลี่ยรวม 4.32 โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.62 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัย เครื่องบิน การบำรุงรักษา และความเชื่อมั่นต่อสายการบิน แม้จะเป็นสายการบินต้นทุนต่ำก็ตาม ความปลอดภัยยังคงเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกใช้บริการลงมาเป็น ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.38 มีระดับความสำคัญ

อยู่ในระดับมาก สะท้อนว่าความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา การให้ข้อมูลที่ชัดเจน และการดูแลลูกค้า มีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รองลงมาด้านการจัดการบริการภาคพื้นดินมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.21 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก เช่น กระบวนการเช็คอิน ความรวดเร็วในการโหลดสัมภาระ และความตรงต่อเวลา มีผลต่อประสบการณ์โดยรวมของผู้โดยสาร และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แม้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในกลุ่ม แต่ยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าระบบจองตั๋วออนไลน์ แอปพลิเคชัน และการแจ้งเตือนข้อมูลการเดินทาง มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

สรุปได้ว่า ปัจจัยทุกด้านในห่วงโซ่คุณค่ามีความสำคัญ แต่ “ความปลอดภัย” เป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการเลือกใช้บริการการบินต้นทุนต่ำ

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	B	S.E	Beta			
ค่าคงที่	0.815	0.209			3.901	0.000
ด้านความปลอดภัย X_1	0.398	0.048	0.41		8.292	0.000
ด้านการตอบสนองลูกค้า X_2	0.276	0.052	0.29		5.308	0.002
ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน X_3	0.214	0.061	0.22		3.508	0.011
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ X_4	0.168	0.072	0.15		2.321	0.038

R = 0.825 R² = 0.681 Adjusted R² = 0.674 SE = 0.412 F = 212.457 Sig. 0.000

จากตาราง 2 แสดงค่าวิเคราะห์เชิงพหุคูณ พบว่า ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินทั้ง 4 ด้าน มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด (Beta = 0.41) แสดงว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้โดยสารแม้จะให้ความสำคัญกับราคา แต่จะไม่ลดทอนมาตรฐานความปลอดภัย

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Beta = 0.29) เป็นปัจจัยรองลงมา สะท้อนว่าการให้บริการหลังการขาย การจัดการข้อร้องเรียน และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา มีผลต่อความเชื่อมั่นและความภักดีต่อแบรนด์

ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน (Beta = 0.22) มีผลต่อประสบการณ์โดยรวมของผู้โดยสาร โดยเฉพาะในประเด็นความตรงต่อเวลาและประสิทธิภาพกระบวนการปฏิบัติงาน

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = 0.15) แม้มีอิทธิพลต่ำสุด แต่ยังมีผลอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าระบบดิจิทัลมีบทบาทสนับสนุนในห่วงโซ่คุณค่า เช่น การลดต้นทุนและเพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้า

สมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ $Y=0.815+0.398X_1+0.276X_2+0.214X_3+0.168X_4$

สมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน $Y=0.41X_1+0.29X_2+0.22X_3+0.15X_4$

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าที่มีผลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ข้อที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านความปลอดภัย (Safety and Security) มีความสำคัญต่อการเลือกใช้ของผู้ทดสอบมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามยังคงให้ความสำคัญสูงสุดแม้จะเป็นสายการบินต้นทุนต่ำก็ตาม รองมาเป็นด้านการตอบสนองลูกค้า (Customer Service) ถึงแม้ผู้โดยสารจะเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ แต่ก็ยังมีความคาดหวังให้การบริการนั้นมีคุณภาพ ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล การแก้ไขปัญหา และการดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ต่อมาเป็นปัจจัยด้านการบริการทางภาคพื้นดิน (Ground Handling Service) ภาระงานต่าง ๆ ทางภาคพื้นดินที่เสถียรนั้นทำให้ความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และรวดเร็วยิ่งขึ้น และปัจจัยสุดท้ายปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ถึงในด้านนี้จะเป็นด้านที่ต่ำที่สุดแต่ก็เป็นหนึ่งในเหตุผลที่ทำให้ผู้โดยสารมาเลือกใช้ เช่น การโฆษณาต่าง ๆ ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย การพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้มีความเสถียรมากขึ้นเพื่อให้งานมีคุณภาพมากขึ้น แม้จะมีอิทธิพลต่ำสุด แต่ยังมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า Digital Experience มีผลต่อการรับรู้คุณค่า

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 นั้น ปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ผลการวิจัยในส่วนนี้ชี้ให้เห็นถึง “พลังเชิงอิทธิพล” ของแต่ละปัจจัย ซึ่งอธิบายได้ว่าปัจจัยใดเป็นตัวแปรสำคัญที่ผลักดันให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำจริงในทางปฏิบัติ ไม่ใช่เพียงแค่การรับรู้ถึงความสำคัญเท่านั้น

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำไม่ควรเน้นเพียงกลยุทธ์ด้านราคาเท่านั้น แต่ควรบริหารกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าอย่างครบวงจร โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. วัดระดับความสำคัญของปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน ด้านความปลอดภัย และด้านการตอบสนองลูกค้า 2. ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อวัดระดับปัจจัยความสำคัญของปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน โดยมีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองลูกค้าที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารนั้นให้ความสำคัญกับด้านความปลอดภัย โดยความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ สอดคล้องกับแนวคิดห่วงโซ่คุณค่าของ Michael Porter (1985) ที่อธิบายว่ากิจกรรมหลักขององค์กรต้องสร้างคุณค่าโดยตรงแก่ลูกค้า ความปลอดภัยถือเป็นคุณค่าพื้นฐานของอุตสาหกรรมการบิน ที่ไม่สามารถลดมาตรฐานได้ แสดงให้เห็นว่าแม้สายการบินต้นทุนต่ำจะมีรูปแบบการแข่งขันด้านราคา แต่ผู้โดยสารยังคงให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยเป็นอันดับแรก เนื่องจากการเดินทางทางอากาศเป็นบริการที่มีความเสี่ยงสูงเมื่อเทียบกับรูปแบบการเดินทางอื่น ความปลอดภัยจึงเป็นคุณค่าพื้นฐานที่ผู้โดยสารคาดหวังว่าจะได้รับ สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการของ A. Parasuraman et al. (1988) ที่ระบุไว้ว่า “ความเชื่อมั่น” (Assurance) เป็นมิติสำคัญของการรับรู้คุณภาพบริการ

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Reichheld 1996) โดยผลการศึกษาพบว่าการตอบสนองลูกค้ามีอิทธิพลในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ที่เสนอโดย Frederick F. Reichheld (1996) ว่าคุณภาพการบริการที่ดีส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ในสายการบินต้นทุนต่ำ การจัดการข้อร้องเรียนและความรวดเร็วในการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์องค์กร แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำยังคงมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะความรวดเร็วในการให้ข้อมูล การแก้ไขปัญหา และการดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ การบริการที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ผู้โดยสาร และส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความภักดีของลูกค้า

ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน (Kotler & Keller, 2016) แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญต่อการตอบสนองลูกค้าในระดับสูงไม่ต่างกับด้านอื่น ๆ เนื่องจากกระบวนการภาคพื้นดิน เช่น การเช็คอิน การจัดการสัมภาระ และความตรงต่อเวลา เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์การใช้บริการที่ผู้โดยสารรับรู้ได้โดยตรง หากกระบวนการเหล่านี้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดระยะเวลารอคอย และเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการการดำเนินงาน (Operations Management) ที่เน้นประสิทธิภาพกระบวนการเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Osiz Technologies 2025) แม้มือถือมีผลต่ำสุด แต่ยังมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีมีบทบาทในการสนับสนุนการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำ เช่น การจองตั๋วผ่านระบบออนไลน์ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการพัฒนาระบบบริการอัตโนมัติ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เทคโนโลยีเป็นกิจกรรมสนับสนุน (Support Activity) ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน สอดคล้องกับแนวคิด Digital Transformation ในอุตสาหกรรมการบิน ที่ชี้ว่าเทคโนโลยีช่วยยกระดับประสบการณ์ลูกค้าและลดต้นทุนการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ประกอบด้วยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองลูกค้าที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยเชิงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินพบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการจัดการบริการภาคพื้นดิน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า

จากการศึกษาปัจจัยเชิงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า การแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำไม่ควรมุ่งเน้นเฉพาะกลยุทธ์ด้านราคาเพียงอย่างเดียว แต่ควรบริหารกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าอย่างครบถ้วนและสมดุล โดยเฉพาะกิจกรรมหลัก ได้แก่ ความปลอดภัย การบริการ และการดำเนินงานภาคพื้นดิน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร ขณะเดียวกันกิจกรรมสนับสนุนด้านเทคโนโลยีก็มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้โดยสาร ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler, Kartajaya และ Setiawan (2021) ที่อธิบายว่าองค์กรในยุค Marketing 5.0 ควรใช้เทคโนโลยีควบคู่กับการสร้างประสบการณ์ลูกค้าเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่บริการ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอสรุปข้อเสนอแนะต่อ ผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำตาม ปัจจัยเชิงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยยกมา 2 ด้าน ดังนี้

ด้านความปลอดภัย เนื่องจากความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ($\beta = 0.41$) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยเป็นอันดับแรก แม้จะดำเนินธุรกิจในรูปแบบต้นทุนต่ำก็ตาม แนวคิดห่วงโซ่คุณค่าของ Michael Porter (1985) ชี้ว่า กิจกรรมหลักขององค์กรต้องสร้างคุณค่าโดยตรงแก่ลูกค้า ซึ่งในอุตสาหกรรมการบิน ความปลอดภัยถือเป็น คุณค่า

พื้นฐาน ที่ไม่สามารถลดทอนได้ นอกจากนี้ มิติด้านความเชื่อมั่น ยังยืนยันว่าความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ แนวทางปฏิบัติ ลงทุนในระบบบำรุงรักษาอากาศยานเชิงป้องกัน พัฒนาการฝึกอบรมลูกเรืออย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบตอบสนองลูกค้าเพื่อสร้างความภักดี

การตอบสนองลูกค้ามีอิทธิพลรองลงมาจากความปลอดภัย ($\beta = 0.29$) สะท้อนว่าความรวดเร็วและคุณภาพในการแก้ไขปัญหาีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ตามแนวคิดความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ความพึงพอใจที่เกิดจากคุณภาพการบริการนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน แนวทางการปฏิบัติเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าที่ตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด ใช้ระบบดิจิทัล เช่น Chat Support หรือ AI เพื่อลดเวลารอคอย วิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงกระบวนการบริการ ผลสรุปในการดำเนินงานสำหรับผู้ประกอบการ จากการวิจัยยืนยันว่า การแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำไม่ควรเน้นเพียง “ราคา” แต่ควรบริหารกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าอย่างสมดุล โดยใช้ความปลอดภัยเป็นรากฐาน ใช้การบริการเป็นตัวสร้างความแตกต่าง ใช้เทคโนโลยีเป็นตัวเพิ่มประสิทธิภาพ

การจัดการบริการภาคพื้นดิน แม้จะมีอิทธิพลในระดับปานกลาง ($\beta = 0.22$) แต่ยังมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าประสิทธิภาพกระบวนการ เช่น ความตรงต่อเวลา (On-time Performance) และการจัดการสัมภาระ ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่า ตามแนวคิดการแข่งขันเชิงต้นทุน (Cost Leadership Strategy) ประสิทธิภาพกระบวนการช่วยลดต้นทุนและเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน (Porter, 1985) แนวทางปฏิบัติ พัฒนา Self Check-in และ Self Baggage Drop ใช้ระบบติดตามสัมภาระแบบเรียลไทม์ วิเคราะห์ข้อมูลความตรงต่อเวลาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสนับสนุนเชิงกลยุทธ์ แม้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีอิทธิพลต่ำสุด ($\beta = 0.15$) แต่ยังมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งให้เห็นว่าเทคโนโลยีเป็นกิจกรรมสนับสนุนที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ แนวทางปฏิบัติ พัฒนา Mobile Application ที่ใช้งานง่าย ใช้ Big Data วิเคราะห์พฤติกรรมผู้โดยสาร สร้างระบบสะสมคะแนนแบบเฉพาะบุคคล (Personalized Loyalty Program)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษาด้านอื่น ๆ ของห่วงโซ่คุณค่าในแบบการศึกษาเชิงคุณภาพ ขยายประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งถัดไปขยายขอบเขตพื้นที่การศึกษาไปยังสนามบินในภูมิภาคอื่นของประเทศ หรือเก็บข้อมูลในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เพื่อสะท้อนพฤติกรรมผู้โดยสารในบริบทที่หลากหลาย และเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัยในระดับทั่วไป

เอกสารอ้างอิง

- Belobaba, P., Odoni, A., & Barnhart, C. (Eds.). (2016). *The global airline industry* (2nd ed.). Wiley.
- Graham, A., Papatheodorou, A., & Forsyth, P. (2008). *Aviation and tourism: Implications for leisure travel*. Ashgate.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.

Reichheld, F. F. (1996). *The loyalty effect: The hidden force behind growth, profits, and lasting value*. Harvard Business School Press

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.

วารสาร

ภัพแพรว อ่วมอินทร์. (2561). ปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

มนสินี เลิศคชสีห. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ

สิริขวัญ ประจันตะเสน (2556). กลยุทธ์และพฤติกรรมการแข่งขันด้านราคาของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทย

บัวรัตน์ ศรีนิล (2560). “เอกสารประกอบการเรียน การออกแบบวิจัยธุรกิจ การเก็บรวบรวมข้อมูลการออกแบบสอบถามและการเลือกตัวอย่าง”. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. John Willey & Sons.

เว็บไซต์

Air Transport Action Group. (2023). *Aviation benefits report 2023*. ATAG. <https://www.atag.org>

Bieger, T., & Agosti, S. (2005). Business models in the airline sector—Evolution and perspectives. *Journal of Air Transport Management*, 11(6), 373–378. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2005.03.002>

International Air Transport Association. (2023). *World air transport statistics 2023*. IATA. <https://www.iata.org>

Sean Wastson (2026). *Thai Flights Carried More Than 145 Million Passengers in 2025*. https://www.globe.co.th/news/thailand/thai-flights-carried-more-than-145-million-passengers-in-2025/?utm_source=chatgpt.com.

Osiz Technologies (2025). *Digital transformation in aviation industry* <https://www.osiztechnologies.com>