

ปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

Value Chain of Aviation Industry Factors Influence Decision Making on

Using Low Cost Airline in Thailand

ภัทพร อ่วมอินทร์¹

10.14456/jrgbsrangsit.2019.11

บทคัดย่อ

การเปิดน่านฟ้า (Open Skies Policy) เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจขนส่งทางอากาศ และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ทำให้จำนวนของผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันของผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมีการขยายขนาดและการเติบโตเร็วขึ้น โดยสถิติบ่งชี้ว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่มีต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีความแข็งแกร่งมากและด้วยการเติบโตแบบก้าวกระโดด งานวิจัยทางวิชาการส่วนใหญ่ไม่ได้มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน ประกอบด้วย ด้านความพร้อมใช้งานของเส้นทางบินและความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัยด้านการเชื่อมต่อเที่ยวบิน ด้านราคา และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างพิจารณาตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำโดยการสุ่มตัวอย่าง คัดเลือก 2 สนามบินนานาชาติในประเทศไทยที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดเพื่อนำมาทำการวิจัย

ผลการศึกษาวินิจฉัยข้อมูลผู้ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 242 คน อายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 16-30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 215 คน อาชีพของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน 228 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 218 คน ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมโลจิสติกส์ในห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน มี 2 ส่วน ประกอบไปด้วย ด้านความปลอดภัยและด้านราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สายการบินต้นทุนต่ำ, ห่วงโซ่คุณค่า, การตัดสินใจ

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

Abstract

The open skies policy for facilitating the airfreight business and AEC countries helped increase the number of travelers. As a result, low-cost airlines competed with each other more fiercely and had grown up faster. The statistical results found that the low-cost operators in Thailand were strong and growing by leaps and bounds. Most research papers did not focus on the value chain of aviation. So, the researcher was interesting in doing a research on “Value chain of aviation industry factors influence decision making on using low cost airline in Thailand.” The objectives of this research were to study demographic characteristics that affected the decision making on selecting low cost airlines in Thailand and to study logistics activities in the value chain included route and availability, safety, connecting flight, price and responsiveness. The sample of this research was 400 respondents using low cost airlines in Thailand. The convenience sampling was used. Two selected airports were Don Mueang Airport and Suvarnabhumi Airport which were very popular as representative of the entire population.

The result of this study showed that 242 out of 400 respondents were female. The age range was between 16 to 30 years old. 215 respondents earned bachelor’s degree. 228 respondents were working as employees in private companies. 218 respondents earned a monthly income between 15,001-30,000 baht a month. There were two components of logistics activities related to decision making on selecting low cost airlines in Thailand were safety and price with the significance level of 0.05.

Key words: Low Cost Airline, Value Chain, Decision Making

1. บทนำ

ในปี พ.ศ. 2015 ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) พบว่ามีจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2016 มีผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่ขยับภายในประเทศและต่างประเทศเฉลี่ย 53 ล้านคนต่อปี และเพิ่มสูงขึ้นเฉลี่ย 60 ล้านคนต่อปี ในปีพ.ศ. 2017 (ท่าอากาศยานไทย, 2560) ทำให้ทราบถึงจำนวนสายการบินและเที่ยวบินภายในประเทศที่มีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว มีการคาดการณ์ว่าจำนวนของอากาศยานที่เปิดดำเนินงานสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำภายในภูมิภาค ซึ่งรวมทั้งสิ้น 1200 ลำ เทียบกับ 1050 ลำ ที่กำลังดำเนินงานอยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปีขึ้นอยู่กับการเลือกสายการบิน และจำนวนของผู้โดยสาร (Buaphiban, 2015) งานวิจัยเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้โดยสารตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกสายการบิน ในบทความของอุตสาหกรรมการบินมักคิดว่าราคาเป็นปัจจัยเดียวในการตัดสินใจในการเลือกสายการบิน อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภคแนะนำว่าผู้บริโภคจะใส่ใจกับปัจจัยหลายอย่าง การเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมีหลายปัจจัย ที่ไม่ได้จำกัดเพียงแค่ปัจจัยด้านราคา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน ประกอบด้วย ด้านความพร้อมใช้งานของเส้นทางบินและความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านการเชื่อมต่อเที่ยวบิน ด้านราคา และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

3. การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้บริโภค

นิตยาพร เสมอใจ (2550) กล่าวว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา สีผิว ขนาดครอบครัว วงจรชีวิตครอบครัว เป็นวิธีการแบ่งส่วนตลาดที่ช่วยให้เห็นถึงกลุ่มตลาดที่สำคัญ เนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคหรืออัตราการใช้จะมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรทางประชากรศาสตร์และสามารถวัดได้ง่ายกว่าตัวแปรอื่น ส่วนใหญ่จะใช้ตัวแปรหลายด้านมาประกอบกันในการแบ่งส่วนตลาด

เกศรา จันทร์จรัสสุข (2555) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการหาได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ส่วนพฤติกรรมผู้ซื้อนั้นหมายถึงการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการด้วยเงินและรวมถึงการตัดสินใจ

สรุปได้ว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาจำนวนของคนที่อยู่ในแต่ละสังคม และเป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยให้เห็นส่วนแบ่งการตลาดตามกลุ่มผู้บริโภค โดยนำมากำหนดกลยุทธ์สร้างการตัดสินใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและใช้สินค้าหรือ

บริการ ด้วยการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการด้วยเงินที่บุคคลต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังกระทำ โดยขึ้นอยู่กับความพอใจและความต้องการของบุคคล

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่การบิน

Smyth (2005) กล่าวว่าในกิจกรรมหลัก และ กิจกรรมสนับสนุนที่อยู่ในห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน จะมีอีกหลากหลายกิจกรรมย่อยดำเนินอยู่ในส่วนของกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนเหล่านั้น โดยองค์ประกอบ เหล่านี้มีส่วนสำคัญอย่างมากและช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของแต่ละสายการบิน ดังภาพสรุปกิจกรรมย่อยในห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน โดยใช้วัตถุประสงค์ของการจัดการห่วงโซ่คุณค่า เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขัน

สรุปได้ว่า กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนภายในองค์กรมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลายๆทางเลือกที่ได้พิจารณาหรือประเมินอย่างดีแล้วว่าเป็นทางเลือกให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร (ชูชัย สมิทธิไกร, 2553) กระบวนการตัดสินใจในการซื้อ คือขั้นตอนที่ผู้บริโภคต้องพิจารณาลงมือกระทำอย่างเป็นลำดับและดำเนินการไปจนกระทั่งเกิดการตัดสินใจซื้อและลงมือซื้อสินค้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนตามลำดับ ได้แก่ (สุภาภรณ์ พลนิกร, 2548) 1) การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา 2) การแสวงหาข้อมูล 3) การประเมินทางเลือก 4) การตัดสินใจซื้อ 5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ สรุปได้ว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน จัดลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อโดยการรับรู้ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคมองเห็นความแตกต่างอย่างชัดเจนระหว่างสิ่งที่คาดคิดไว้กับความเป็นจริง ผู้บริโภคจะแสวงหาข้อมูลไว้สำหรับแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อพิจารณาหาหนทางที่เหมาะสมแล้วผู้บริโภคจะทำการประเมินทางเลือกที่เหมาะสมกับตนเองในรูปแบบต่างๆ โดยมีการตัดสินใจเลือกที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เหมือนกันก็ตาม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

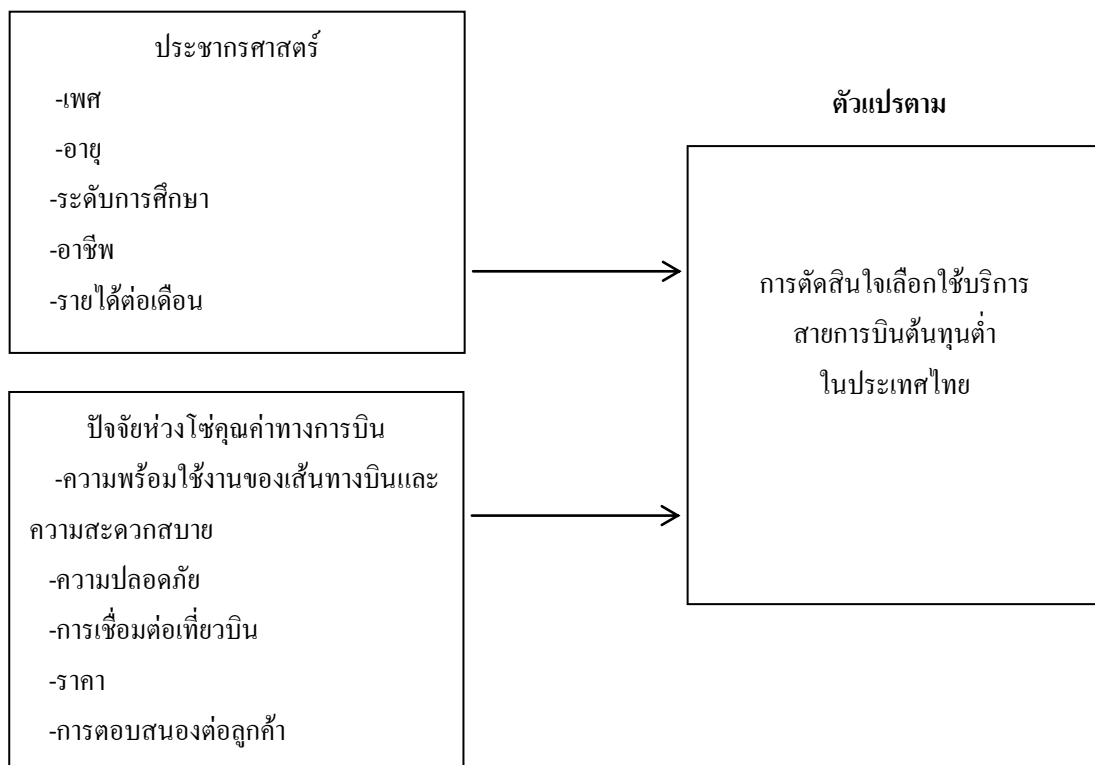
Zhang (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวจีนคาดหวังอะไรจากสายการบินต้นทุนต่ำ โดยใช้ข้อมูล Likert Scale เพื่อระบุลำดับความสำคัญของรายการบริการจากการซื้อตั๋ว ไปจนถึงปลายทาง และรวมถึงการ Claim สัมภาระ เพื่อชี้แจงค่าใช้จ่ายของผู้โดยสารชาวจีนใส่ใจคุณลักษณะด้านการบริการทางอากาศ จึงทำให้พบว่า ชาวจีนมีความอดทนน้อยมากในเรื่องของความล่าช้าของเที่ยวบินและการจัดการสัมภาระที่ไม่ถูกต้อง แต่โปรแกรมสะสมไมล์ และ ขนาดของเครื่องบินถือว่าเป็นประเด็นที่สำคัญมาก จากผลของงานวิจัยพบว่า ผู้โดยสารหรือผู้บริโภคยินดีที่จะจ่ายเงินจำนวนมากเพื่อหลีกเลี่ยงความล่าช้าตามกำหนดการบินและบินกับสายการบินที่มีเวลาที่ดีที่สุดในขณะที่ยังเมื่อเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

Buaphiban (2015) ได้ศึกษาหาปัจจัยส่งผลกระทบต่อทางเลือกสายการบินของผู้โดยสาร กรณีศึกษาผู้ให้บริการต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่าประเทศไทยมีการเติบโตของการเดินทางด้วยเครื่องบินอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมาโดยมีผู้โดยสาร 53% และ 61% เป็นผู้โดยสารที่มาจากสายการบินต้นทุนต่ำ สอดคล้องกับความจุผู้โดยสารทั้งหมดของสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคเอเชียถึงประมาณ 57% ของกำลังการผลิตทั้งหมดซึ่งสูงกว่าปีก่อนหน้านี้ โดยคิดเป็นประมาณ 20% ของการจราจรทั้งหมดที่ท่าอากาศยานไทย ประเทศไทยได้รับการระบุว่าเป็นหนึ่งในตลาดที่สำคัญ

สำหรับการเติบโตของผู้โดยสารในประเทศ ของสายการบินต้นทุนต่ำ ด้วยตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำนั้นจะอยู่ในชนชั้นกลางที่กำลังเติบโตต้องการการเดินทางมากขึ้นพร้อมกับพื้นที่เขตเมืองมีประชากรหนาแน่น โดยมีทางเลือกในการเดินทางไม่มากนัก อย่างไรก็ตามก็ยังมีรายละเอียดสิ่งที่ทำให้ผู้โดยสารชาวไทยเลือกสายการบินเฉพาะอยู่ โดยเน้นถึงความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าการเลือกสายการบิน ดังนั้นจากการศึกษาครั้งนี้ปัจจัยการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก งานวิจัยชิ้นนี้แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงในตลาดมีอยู่เป็นจำนวนมาก

จากการศึกษางานวิจัยพบว่าก่อนหน้านี้มีการระบุพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยเอาผู้บริโภคเป็นฐานการตัดสินใจในการเลือกสายการบิน กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคจะบ่งชี้ถึงเส้นทางบิน และประเภทของสายการบิน โดยการประเมินตามลักษณะของสายการบินและลักษณะเหล่านั้นตรงกับความต้องการของผู้บริโภคก่อนที่จะทำการตัดสินใจเลือกใช้ ลักษณะสายการบินที่มีงานวิจัยสนับสนุนมากที่สุด ทำให้เกิดกรอบแนวคิดปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. การดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 สนามบินของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย คือ สนามบินดอนเมือง ประมาณ 23,323,457 ล้านคน และสนามบินสุวรรณภูมิ 9,842,502 ล้านคน (ท่าอากาศยานไทย, 2559)

ทำการเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างพิจารณาตามความสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวในช่องว่างที่เว้นไว้ ตอบคำถามจำนวน 5 ข้อประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิกอร์ท (Likert's Scale) เป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended question) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 1) ความพร้อมใช้งานของเส้นทางบินและความสะดวกสบาย จำนวน 4 ข้อ
- 2) ความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ
- 3) การเชื่อมต่อเที่ยวบิน จำนวน 3 ข้อ
- 4) ราคา จำนวน 5 ข้อ
- 5) การตอบสนองต่อลูกค้า จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิกอร์ท (Likert's Scale) เป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended question) แบ่งออกเป็น 1 ด้าน

- 1) การตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 5 ข้อ

ในการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหานั้นมีดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency / Index of item objective congruence / Index of Congruence หรือ IOC) เป็นวิธีที่ใช้ในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวัดที่ใช้ในงานวิจัย IOC จะเป็นการตรวจสอบ 2 ส่วน ได้แก่ ความตรงเฉพาะหน้า (Face Validity) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ซึ่งจะให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านมีความเชี่ยวชาญกับสิ่งที่วัดเป็นผู้ทำการตรวจสอบ

กระบวนการการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยแนวทางการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของครอนบาช Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach, 1951) ในส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ 5 หัวข้อ ได้แก่ 1) ความพร้อมใช้งานของเส้นทางบินและความสะดวกสบาย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.831 หัวข้อ 2) ความปลอดภัย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.901 หัวข้อ 3) การเชื่อมต่อเที่ยวบิน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.930 หัวข้อ 4) ราคา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.893 หัวข้อ 5) การตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.917 และในส่วนที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ

0.871 มีความเชื่อมั่นมากกว่า 0.5 จึงแสดงให้เห็นว่าค่าที่ทำแบบทดสอบสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับเก็บข้อมูลได้จริง ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด (Reliability)

ตัวแปร	ค่า Cronbach's Alpha
1. ความพร้อมใช้งานของเส้นทางบินและความสะดวกสบาย	0.831
2. ความปลอดภัย	0.901
3. การเชื่อมต่อเที่ยวบิน	0.930
4. ราคา	0.893
5. การตอบสนองต่อลูกค้า	0.917
6. การตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำ	0.871

หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป จากนั้นนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เมื่อได้ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ทางสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ข้อมูลวิเคราะห์สำหรับใช้เพื่อการบรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย

1.1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

1.2) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ

1.3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล ห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ประกอบไปด้วย

2.1) Independent-Sample T-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศที่มีต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2) One-Way ANOVA หรือ F-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่นๆ นอกจากเพศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 โดยทำการเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธี Scheffe สำหรับเฉพาะตัวแปรที่ทดสอบแล้วพบความแตกต่างกัน

2.3) Multiple Regression Analysis เพื่อใช้ทดสอบปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบินส่งผลต่อการตัดสินใจ โดยการตรวจสอบความเป็นอิสระกันของค่าความคลาดเคลื่อนจะพิจารณาจากสถิติทดสอบ Durbin-Watson เพื่อทดสอบหาว่าค่า e_t และ e_{t-1} เป็นอิสระจากกันหรือไม่ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตา วานิชย์บัญชา, 2558)

สำหรับค่าวิกฤตของ Durbin-Watson จะขึ้นอยู่กับขนาดของตัวอย่าง (n) และจำนวนตัวแปรอิสระในสมการความถดถอย (k)

โดยพิจารณาค่าสถิติ Durbin-Watson ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 2 (นั่นคือมีค่าในช่วง 1.5 ถึง 2.5) แสดงว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน

ถ้า Durbin-Watson มีค่าน้อยกว่า 1.5 วิ่งเข้าใกล้ 0 แสดงว่า ความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวยังมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในเชิงบวก

ถ้า Durbin-Watson มีค่ามากกว่า 2.5 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ

ถ้า Durbin-Watson มีค่าเข้าใกล้ 4 แสดงว่ายังมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในเชิงลบ

5. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษา ออกเป็น ** ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบิณฑุณต่ำในประเทศไทย การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบิณฑุณต่ำในประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ตามตารางต่อไปนี้

ในด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.5 และอันดับ 2 คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.5

ในด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 16-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.5 อันดับ 2 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 อันดับ 3 มีอายุอยู่ระหว่าง 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 อันดับ 4 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.5

ในด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.8 อันดับ 2 คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 29.8 อันดับ 3 คือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 15.8 และอันดับสุดท้ายระดับสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0.08

ในด้านอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.0 อันดับ 2 เป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 18.5 อันดับ 3 คือ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.2 อันดับ 4 คือ พนักงานอิสระ คิดเป็นร้อยละ 5.3 อันดับ 5 คือ อาชีพว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 3 อันดับ 6 คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.2 อันดับ 7 คือ เกษียณอายุ คิดเป็นร้อยละ 1.5 อันดับ 8 คือ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 0.8 อันดับสุดท้าย คือ ค้าขาย และเปิดร้านทำผม คิดเป็นร้อยละ 1.5

ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.5 อันดับ 2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.2 อันดับ 3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.8 และอันดับสุดท้ายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับห่วงโซ่คุณค่าทางการบิณฑุณต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบิณฑุณต่ำ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านความพร้อมใช้งานของเส้นทางบินและความสะดวกสบาย พบว่า จำนวนเส้นทางคือเหตุผลหลักที่ทำให้ท่านต้องการใช้บริการสายการบิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 รองลงมาคือ ท่านพอใจกับกำหนดเวลาและตารางเที่ยวบินของสายการบินต้นทุนต่ำ และ ความพร้อมใช้งานของสายการบินที่เสนอโดยสายการบินต้นทุนต่ำ เป็นไปตามความคาดหมายของท่าน ค่าเฉลี่ยที่ 3.66 และ 3.58 ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 รองลงมาคือ สายการบินต้นทุนต่ำที่ท่านเลือกใช้มีระบบความปลอดภัยที่ดี และ ท่านเลือกใช้สายการบินที่มีชื่อเสียงที่ดีในระบบความปลอดภัยเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 และ 3.72

ด้านการเชื่อมต่อเที่ยวบิน พบว่า ไม่เกิดเหตุล่าช้าเมื่อมีการเชื่อมต่อเที่ยวบิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 รองลงมาคือ เวลาถึงจุดหมายปลายทางของเครื่องบินมีความแม่นยำ ตามตารางบินที่เสนอ และ เวลาออกของเครื่องบินมีความแม่นยำ ตามตารางบินที่เสนอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 และ 3.48 ตามลำดับ

ด้านราคา ราคาตั๋วโดยสารเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 รองลงมาคือ ตัวเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำเป็นราคาที่ไมแพงมาก และ สายการบินเสนอความคุ้มค่าของราคากับระยะเวลาการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 และ 3.81 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานบนเครื่องบินมีทักษะในเรื่องความปลอดภัยและรอบรู้ในการให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 รองลงมาพนักงานของสายการบินมีความเป็นมืออาชีพมีบุคลิกและทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ		
สมมติฐานที่ 1.1	เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำที่แตกต่างกัน	Sig 0.32 ไม่แตกต่าง
สมมติฐานที่ 1.2	อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำที่แตกต่างกัน	Sig 0.04 แตกต่าง
สมมติฐานที่ 1.3	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำที่แตกต่างกัน	Sig 0.10 ไม่แตกต่าง
สมมติฐานที่ 1.4	อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำที่แตกต่างกัน	Sig 0.00* แตกต่าง
สมมติฐานที่ 1.5	รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำที่แตกต่างกัน	Sig 0.00* แตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 ห่วงโซ่คุณค่าทางการบินมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย		
สมมติฐานที่ 2.1	ด้านความพร้อมใช้งานของเส้นทางบินและความสะดวกสบาย	Sig 0.54 ไม่ส่งผล
สมมติฐานที่ 2.2	ด้านความปลอดภัย	Sig 0.00* ส่งผล
สมมติฐานที่ 2.3	ด้านการเชื่อมต่อเที่ยวบิน	Sig 0.60 ไม่ส่งผล
สมมติฐานที่ 2.4	ด้านราคา	Sig 0.00* แตกต่าง
สมมติฐานที่ 2.5	ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	Sig 0.64 ไม่ส่งผล

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผลจากการวิจัย ปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สามารถอภิปรายได้ดังนี้

6.1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่จะมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 16-30ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการดังกล่าวจะมีรายได้โดยประมาณ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน

ข้อค้นพบดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิด มนสิณี เลิศคชสีห์ (2558) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ระดับรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศพบว่ารายได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการ

6.2. กิจกรรมโลจิสติกส์ในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลตามค่าน้ำหนักดังนี้

1) ด้านราคา (Price) พบว่าผู้ให้บริการให้ระดับความคิดเห็นกิจกรรมโลจิสติกส์ในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า ราคาตัวโดยสารเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ตัวโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำเป็นราคาที่ไม่แพงมาก ซึ่งสอดคล้องกับ แครีธา กูพัฒน์ (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ โตโยต้า นิว วีโอส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีความเห็นต่อปัจจัยในส่วนประสมทางการตลาด ในด้านราคาในระดับมาก และเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีโอส เป็นเพราะเห็นประโยชน์จากความประหยัดน้ำมันและสมรรถนะของเครื่องยนต์

ยังสอดคล้องกับ มนสิณี เลิศคชสีห์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มากกว่าปัจจัยอื่น โดยค่าโดยสารต้องมีมาตรฐานเหมาะสมกับคุณภาพ การให้บริการของระยะทาง รวมถึงความ

สะดวกสบายในการเดินทางและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเลือกใช้บริการการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ

2) ด้านความปลอดภัย (Safety) พบว่าผู้ใช้บริการให้ระดับความคิดเห็นกิจกรรม โลจิสติกส์ในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัย สายการบินต้นทุนต่ำที่ท่านเลือกใช้มีระบบความปลอดภัยที่ดี ซึ่งในการเดินทางด้วยอากาศยานทุกสายการบินต้องมีระบบความปลอดภัย และ ระบบสำรองในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพราะความปลอดภัยของอากาศยานและผู้โดยสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทุกสายการบินต้องให้ความสำคัญอย่างมาก

ข้อค้นพบดังกล่าว สอดคล้องกับ Buaphiban (2015) ได้ศึกษาการหาปัจจัยผลต่อการเลือกสายการบินของผู้โดยสาร กรณีศึกษาผู้ใช้บริการต้นทุนต่ำในประเทศไทยตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างมาก และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับชนชั้นกลางที่มีการเติบโตสูง และนิยมในการเดินทางนอกจากจะสายการบินจะสร้างแรงจูงใจในการเดินทางกับผู้ใช้บริการ โปรแกรมสะสมไมล์ การเน้นความพึงพอใจต่อลูกค้าแล้ว จากการศึกษาพบว่าความปลอดภัยของสายการบินเป็นหนึ่งในทางเลือกสายการบิน นอกจากนี้จะตอบสนองความต้องการในด้านการตลาดแล้ว ด้านมาตรการ ความปลอดภัยทางการบินจึงเป็นอีกส่วนประกอบที่สำคัญที่สุดของสายการบิน ยังสอดคล้องกับ Zhang (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวจีนคาดหวังอะไรจากสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารชาวจีนส่วนใหญ่ใส่ใจคุณลักษณะด้านการบริการทางอากาศ ในด้านความปลอดภัย และยินดีที่จะจ่ายเงินจำนวนมากเพื่อหลีกเลี่ยงความล่าช้าตามกำหนดการบินและบินกับสายการบินที่มีช่วงเวลาบินที่ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ข้อเสนอในงานวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านราคา (Price) ของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านราคาควรพิจารณาในเรื่องการตั้งราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและระยะทางที่ให้บริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เปรียบเทียบราคาของกลุ่ม และปรับราคาให้เหมาะสม ซึ่งทำให้ผู้โดยสารทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึง รู้สึกได้ถึงคุณค่าและยินดีจ่าย โดยสร้างความโดดเด่นในเรื่องการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งทางตรงและคู่แข่งทางอ้อม และด้านความปลอดภัย (Safety) การขนส่งทางอากาศถือว่าการขนส่งที่มีความปลอดภัยสูงเมื่อเทียบกับการขนส่งประเภทอื่น จึงควรมีการรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของสายการบินให้เป็นที่น่าจดจำ รวมถึงการรักษามาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทางและทรัพย์สิน ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน ควรมีการสำรวจเส้นทางบินเพื่อพัฒนาและปรับปรุงเส้นทางบินและจำนวนของเที่ยวบินเพื่อตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตตา วานิชย์บัญชา. (2558). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: สามลดา (2557).
- เกศรา จันทร์จรัสสุข. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและใช้บริการในห้างเทสโก้โลตัสของผู้บริโภคใน*. (Independent Study). สืบค้นจาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Kesara_C.pdf
- แคเรีย กูพัฒนา. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นีว วีออสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* (Unpublished Independent Study). สืบค้นจาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Careeya_B.pdf
- นัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วี พรีนซ์ (1991).
- ชูชัย สมิทธิโกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ท่าอากาศยานไทย. (2559). *สถิติขนส่งทางอากาศ 2016*. สืบค้นจาก <https://airportthai.co.th/wp-content/uploads/2018/07/REPORT-2016.pdf>
- ท่าอากาศยานไทย. (2560). *สถิติขนส่งทางอากาศ 2017*. สืบค้นจาก <https://airportthai.co.th/wp-content/uploads/2018/07/Annual-Airport-2017.pdf>
- มนสินี เลิศขสสีห์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ* (Independent Study). สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5702031849_2857_1779.pdf
- สุภาภรณ์ พลนิกร. (2548). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โฮลิสติก พับลิชชิง.
- Buaphiban, Thapanat. (2015). *Determination of Factors That Influence Passengers' Airline Selection: A study of Low Cost Carrier in Thailand* (Unpublished Doctoral dissertation). Embry-Riddle Aeronautical University-Daytona Beach, Florida, USA.
- Smyth, A.(2005). *B2B e-marketplaces in the airline industry: Process drivers and performance indicators* (Unpublished Doctoral dissertation). Dublin Institute of Technology, Ireland.
- Zhang, Y. (2010). *What do Chinese passengers expect from domestic airlines* (Unpublished Master's thesis). University of Southern Queensland, Australia.