

ห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย Aviation Value Chain of Low-Cost Airlines in Thailand

โสราดา พาหุวัฒนกร^{1*} และมลทินี ตรีสอน²

Sorada Pahuwattanakorn^{1*} and Montinee Treesorn²

¹อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

²อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

¹Lecturer from the Faculty of Liberal Arts North Bangkok University

²Lecturer from the Faculty of Business Administration North Bangkok University

*Corresponding Author Email: sorada.pa@northbkk.ac.th

Received: 31 March 2026 Revised: 27 April 2026 Accepted: 5 May 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญขององค์ประกอบห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 384 คน ที่มาจากการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970) แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสำคัญขององค์ประกอบห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.605) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความปลอดภัยในการบิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.526) เป็นราคาและต้นทุน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.593) การตอบสนองต่อผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.612) การจัดการเส้นทางบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.626) และความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.673) ตามลำดับ และ 2) ปัจจัยในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยองค์ประกอบห่วงโซ่คุณค่าทั้ง 5 ด้านสะท้อนถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร สามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนานวัตกรรมการตลาด 5.0

คำสำคัญ: ห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน, สายการบินต้นทุนต่ำ, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน



Abstract

This research consists purposes were 1. to examine the importance level of aviation value chain components of low-cost airlines in Thailand and 2. to investigate the aviation value chain factors that influence the operational performance of low-cost airlines in Thailand. This quantitative study utilized a questionnaire as the primary research instrument. The sample comprised 384 passengers of low-cost airlines, with the sample size determined according to the Krejcie and Morgan (1970) sampling table. Data obtained from the questionnaires were analyzed using descriptive statistics, including percentages, means and standard deviations, together with multiple regression analysis. The findings indicated that 1) the overall importance level of the aviation value chain components of low-cost airlines in Thailand was rated at a high level ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.605). When considering each dimension individually, flight safety was rated at the highest level ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.526), followed by pricing and cost management at a high level ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.593), passenger responsiveness at a high level ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.612), route management at a high level ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.626) and flight connectivity convenience at a high level ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.673), respectively and 2) The aviation value chain factors influencing the operational performance of low-cost airlines in Thailand indicated that all five dimensions of the aviation value chain represent critical determinants affecting passenger satisfaction and airline selection decisions. These factors can be linked to the development of Marketing 5.0 innovations, which integrate advanced technologies with customer-centric strategies to enhance service quality, operational efficiency and personalized passenger experiences. Such an approach enables airlines to create sustainable competitive advantages and strengthen their market positioning in the increasingly dynamic aviation industry.

Keywords: Aviation Value Chain, Low-Cost Airlines, Operational Performance

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และระบบคมนาคมของประเทศ โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีการเติบโตของการเดินทางทางอากาศอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อการเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของภาคการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ (Graham, Papatheodorou, & Forsyth, 2019) สำหรับประเทศไทยอุตสาหกรรมการบินมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างรายได้และการจ้างงานของประเทศ โดยมีจำนวนผู้โดยสารและเที่ยวบินเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมทางอากาศ (Airports of Thailand Public Company Limited, 2023) อย่างไรก็ตาม แม้แนวโน้มการเติบโตจะอยู่ในระดับสูง แต่อุตสาหกรรมการบิน โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Carrier: LCC) ยังคงเผชิญกับความท้าทายเชิงโครงสร้าง ทั้งการแข่งขันด้านราคาที่รุนแรง ต้นทุนการดำเนินงานที่ผันผวน และความคาดหวังของผู้โดยสารที่เปลี่ยนแปลงไปสู่การต้องการประสบการณ์การบริการที่รวดเร็ว สะดวก และเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ซึ่ง

สะท้อนให้เห็นว่าการแข่งขันที่อาศัยเพียงกลยุทธ์ด้านต้นทุนอาจไม่เพียงพอในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Doganis, 2019)

แม้ว่าสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยจะมีบทบาทสำคัญและครองสัดส่วนตลาดผู้โดยสารส่วนใหญ่ แต่รูปแบบการแข่งขันที่เน้นราคา เส้นทางบิน และความถี่เที่ยวบิน ส่งผลให้รูปแบบธุรกิจมีลักษณะใกล้เคียงกัน (Convergence) และยากต่อการสร้างความแตกต่างเชิงกลยุทธ์อย่างมีนัยสำคัญ ปัญหาสำคัญจึงอยู่ที่ “การขาดการบูรณาการการสร้างคุณค่าอย่างเป็นระบบตลอดห่วงโซ่คุณค่า” กล่าวคือ องค์กรส่วนใหญ่ยังคงพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ เช่น การลดต้นทุน การปรับปรุงคุณภาพบริการ หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการลักษณะแยกส่วน (Fragmented Approach) มากกว่าการเชื่อมโยงกิจกรรมทั้งหมดเข้าด้วยกันเพื่อสร้างประสบการณ์ลูกค้าแบบไร้รอยต่อ (Seamless Experience) ในขณะที่แนวคิดห่วงโซ่คุณค่าของ Porter (1985) ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการเชื่อมโยงกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อสร้างคุณค่า และแนวคิด Marketing 5.0 ของ Kotler et al. (2021) เน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับประสบการณ์ลูกค้า แต่การบูรณาการสองแนวคิดดังกล่าวในบริบทของอุตสาหกรรมการบินยังคงมีข้อจำกัดทั้งในเชิงแนวคิดและเชิงประจักษ์

ภายใต้การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้ทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูลลูกค้า และนวัตกรรมบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่มักศึกษาปัจจัยดังกล่าวในลักษณะแยกส่วน และยังขาดกรอบแนวคิดที่อธิบายการบูรณาการทรัพยากรเหล่านี้เข้ากับกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าเพื่อสร้างคุณค่าเชิงดิจิทัลอย่างเป็นระบบ

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยพัฒนาและนำเสนอกรอบแนวคิดเชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงห่วงโซ่คุณค่าทางการบินกับเทคโนโลยีดิจิทัลตามแนวคิด Marketing 5.0 ซึ่งก่อให้เกิดทั้งคุณูปการเชิงทฤษฎีในการขยายองค์ความรู้ด้านการสร้างคุณค่าในยุคดิจิทัล และคุณูปการเชิงปฏิบัติในการเสนอแนวทางเชิงกลยุทธ์สำหรับสายการบินต้นทุนต่ำในการยกระดับประสิทธิภาพและประสบการณ์ลูกค้า เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญขององค์ประกอบห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)

เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้วิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรที่มีส่วนในการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยแนวคิดนี้ถูกเสนอโดย Michael E. Porter ซึ่งอธิบายว่าองค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันผ่านกิจกรรมหลัก (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต การดำเนินงาน การตลาด และการบริการ (Porter, 1985) ในบริบทของอุตสาหกรรมการบิน แนวคิดห่วงโซ่คุณค่าถูกนำมาใช้เพื่อ

วิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานของสายการบิน ตั้งแต่การวางแผนเส้นทางบิน การบริหารต้นทุน การจัดการเที่ยวบิน การบริการผู้โดยสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Graham et al., 2013; Graham et al., 2019) การบริหารจัดการกิจกรรมในห่วงโซ่มูลค่าอย่างมีประสิทธิภาพสามารถช่วยลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของสายการบินในระยะยาว (Barney, 1991; Porter, 1985; ไชโรดา พาหุวัฒน์กร, 2567)

2. การจัดการเส้นทางบิน (Route Management)

การจัดการเส้นทางบินเป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินธุรกิจสายการบิน โดยเกี่ยวข้องกับการกำหนดเส้นทางบิน ความถี่ของเที่ยวบิน และการจัดสรรเครื่องบินให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด การจัดการเส้นทางบินที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยเพิ่มอัตราการใช้เครื่องบิน (Aircraft Utilization) ลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรของสายการบิน (Doganis, 2019) นอกจากนี้ การวางแผนเครือข่ายเส้นทางบินที่เหมาะสมยังช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายตลาดผู้โดยสารและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสายการบินในตลาดการบินที่มีการแข่งขันสูง (Graham, 2018; Graham & Shaw, 2008; สุพัตรา ศรีวิไล, 2564)

3. ราคาและต้นทุน (Price and Cost Efficiency)

การบริหารราคาและต้นทุนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำ เนื่องจากรูปแบบธุรกิจของสายการบินประเภทนี้มุ่งเน้นการลดต้นทุนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเสนอราคาตั๋วโดยสารที่ต่ำกว่าสายการบินแบบบริการเต็มรูปแบบ (Doganis, 2019) สายการบินต้นทุนต่ำมักใช้กลยุทธ์การบริหารต้นทุน เช่น การใช้เครื่องบินรุ่นเดียวกัน การเพิ่มอัตราการใช้เครื่องบิน และการลดค่าใช้จ่ายด้านบริการบางประเภท เพื่อให้สามารถรักษาระดับราคาที่แข่งขันได้ในตลาด (Francis et al., 2004; ไชโรดา พาหุวัฒน์กร, 2567)

4. ความปลอดภัยในการบิน (Safety)

ความปลอดภัยในการบินเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารและภาพลักษณ์ของสายการบิน เนื่องจากอุบัติเหตุทางการบินสามารถส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของผู้โดยสารและความยั่งยืนของธุรกิจสายการบิน (Barnett & Higgins, 1989) แม้ว่าสายการบินต้นทุนต่ำจะมุ่งเน้นการลดต้นทุนในการดำเนินงาน แต่ยังคงต้องรักษามาตรฐานความปลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลการบินระหว่างประเทศและหน่วยงานกำกับดูแลการบินของแต่ละประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสาร (Doganis, 2019; สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2566)

5. ความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบิน (Connectivity)

ความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบินเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสบการณ์ของผู้โดยสาร โดยเฉพาะในเส้นทางบินที่ต้องมีการต่อเครื่อง การออกแบบเครือข่ายเส้นทางบินที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยลดระยะเวลาการเดินทาง เพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร และเพิ่มจำนวนผู้โดยสารของสายการบิน (Graham et al., 2013; Graham, 2018) สำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ แม้ว่าหลายสายการบินจะใช้รูปแบบการบินแบบจุดต่อจุด (Point-to-Point) แต่การพัฒนาเครือข่ายเส้นทางบินที่มีการเชื่อมต่อที่เหมาะสมสามารถช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของสายการบินในตลาดการบินได้ (Graham & Shaw, 2008; พิชญ์สินี วงศ์สุวรรณ, 2565)

6. การตอบสนองต่อผู้โดยสาร (Responsiveness)

การตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จของสายการบิน การให้บริการที่รวดเร็ว การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ และการสื่อสารกับผู้โดยสารอย่างเหมาะสมสามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า (Kotler & Keller, 2016) แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) อธิบายว่าการตอบสนองต่อผู้ให้บริการเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า (Parasuraman et al., 1988; Oliver, 1997; กิตติพงษ์ แสงสุรีย์, 2561) ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ (ไศรดา พาหุฉนกร, 2567)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยอย่างน้อย 1 ครั้ง ภายในระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา เนื่องจากผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าวมีประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการของสายการบิน ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมสำคัญในห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน เช่น การสำรองที่นั่ง การเช็คอิน การให้บริการภาคพื้น การปฏิบัติการบิน และการให้บริการผู้โดยสารระหว่างการเดินทางและหลังการใช้บริการ จึงสามารถสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ สายการบินต้นทุนต่ำมีบทบาทสำคัญต่อระบบคมนาคมทางอากาศและการท่องเที่ยวของประเทศไทย และมีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Doganis, 2019; Graham, 2018; Graham et al., 2019)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน 384 ตัวอย่าง โดยใช้แนวคิดของ Daniel (2010) และ Krejcie และ Morgan (1970) ซึ่งเสนอว่าประชากรขนาดใหญ่สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% (Daniel, 2010; Krejcie & Morgan, 1970) เนื่องจากประชากรของการวิจัยเป็นผู้โดยสารสายการบินซึ่งมีการเคลื่อนที่และไม่สามารถกำหนดกรอบประชากรที่แน่นอนได้ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจึงเหมาะสมกับการวิจัยเชิงสำรวจ (Malhotra, 2019) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อให้เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยเฉพาะการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัว (Hair et al., 2019)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Porter, 1985) แนวคิดคุณภาพการบริการ (Parasuraman et al., 1988) และแนวคิดด้านการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค (Kotler & Keller, 2016; Oliver, 1997) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าทางการบิน และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1932) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการอุตสาหกรรมการบิน การบริหารธุรกิจ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ จำนวน 5

ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.80–1.00 แสดงว่าเครื่องมือมีความ
เหมาะสมในการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่ม
ตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha
Coefficient) ซึ่งเป็นวิธีการวัดความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่นิยมใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Cronbach, 1951) ผลการวิเคราะห์
พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.92 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูงและสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้อย่าง
เหมาะสม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่ม
ตัวอย่างผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร
ต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตำรา งานวิจัย รายงานของหน่วยงานด้านการบิน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินและ
การบริหารจัดการสายการบิน (Airports of Thailand Public Company Limited, 2023; Civil Aviation Authority of
Thailand, 2024)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำข้อมูลที่ได้จาก
แบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติทางการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและทดสอบสมมติฐานการ
วิจัย โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ซึ่งเป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม (Hair et al., 2019)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติ 2 ประเภท ได้แก่สถิติพรรณนา (Descriptive
Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ส่วนสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิง
พหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ
ดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำ (Hair et al., 2019)

ผลการวิจัย

1. การศึกษาระดับความสำคัญขององค์ประกอบห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญขององค์ประกอบห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
โดยผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความสำคัญขององค์ประกอบห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ปัจจัยห่วงโซ่คุณค่า	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การจัดการเส้นทางบิน	4.10		มาก
2. ราคาและต้นทุน	4.22	0.626	มาก
3. ความปลอดภัยในการบิน	4.56	0.593	มากที่สุด
4. ความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบิน	4.03	0.526	มาก
5. การตอบสนองต่อผู้โดยสาร	4.17	0.673	มาก
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	4.22	0.612	มาก
		0.605	

ตารางที่ 1 พบว่า ระดับความสำคัญขององค์ประกอบห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.605) สะท้อนถึงความสำคัญโดยรวมของห่วงโซ่คุณค่าต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้โดยสารเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความปลอดภัยในการบิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.526) แสดงให้เห็นว่าความปลอดภัยเป็นปัจจัยหลักที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการ รองลงมา เป็น ราคาและต้นทุน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.593) สะท้อนถึงความจำเป็นในการบริหารต้นทุนและกำหนดราคาที่เหมาะสมเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน ส่วนการตอบสนองต่อผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.612) แสดงถึงความสำคัญของการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่วนการจัดการเส้นทางบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.626) แสดงถึงความสำคัญของการวางแผนและบริหารเครือข่ายเส้นทางบินต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.673) บ่งชี้ว่าการบริการที่ราบรื่นและลดเวลารอคอยของผู้โดยสารเป็นสิ่งสำคัญ ตามลำดับ

2. การศึกษาปัจจัยในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยองค์ประกอบห่วงโซ่คุณค่าทั้ง 5 ด้านสะท้อนถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร สามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนานวัตกรรมการตลาด 5.0 เช่น การนำเทคโนโลยีและข้อมูลมาปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการผู้โดยสาร เพิ่มความพึงพอใจสูงสุด และสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์หัตถิพลของห้วงโซ่คุณค่าทางการบินที่ส่งผลต่อการสร้างคุณค่าการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การจัดการเส้นทางบิน (X_1)	0.21	0.066	0.19	3.127	.0002
ราคาและต้นทุน (X_2)	0.27	0.037	0.25	4.081	.000**
ความปลอดภัยในการบิน (X_3)	0.34	0.148	0.32	5.442	.000**
ความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบิน (X_4)	0.18	0.078	0.16	2.893	.004
การตอบสนองต่อผู้โดยสาร(X_5)	0.24	0.448	0.23	3.715	.000**
R = 0.74 R ² = 0.58 Adjusted R ² = 0.57 F = 107.34 Sig. 0.00**					

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์หัตถิพลของห้วงโซ่คุณค่าทางการบินที่ส่งผลต่อการสร้างคุณค่าการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ได้แก่ การจัดการเส้นทางบิน (X_1) ราคาและต้นทุน (X_2) ความปลอดภัยในการบิน (X_3) ความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบิน (X_4) และการตอบสนองต่อผู้โดยสาร (X_5) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุดคือ ความปลอดภัยในการบิน ($\beta = 0.32$) รองลงมาคือ ราคาและต้นทุน ($\beta = 0.25$) และ การตอบสนองต่อผู้โดยสาร ($\beta = 0.23$) ตามลำดับ ส่วนการจัดการเส้นทางบิน ($\beta = 0.19$) และความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบิน ($\beta = 0.16$) ก็มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำเช่นเดียวกันนอกจากนี้ แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำได้ ร้อยละ 58 ($R^2 = 0.58$) และมีค่า Adjusted $R^2 = 0.57$ แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองมีความสามารถในการอธิบายตัวแปรตามอยู่ในระดับที่ดีสำหรับงานวิจัยด้านการจัดการและการบริการ โดยมีค่า $F = 107.34$ และ $\text{Sig.} < .001$ ซึ่งแสดงว่าแบบจำลองมีนัยสำคัญทางสถิติผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าองค์ประกอบของห้วงโซ่คุณค่าทางการบินมีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยจากผลการวิเคราะห์สามารถเขียนสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Y = 0.19 X_1 + 0.25 X_2 + 0.32 X_3 + 0.16 X_4 + 0.23 X_5$$

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญขององค์ประกอบห่วงโซ่มูลค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่าระดับความสำคัญขององค์ประกอบห่วงโซ่มูลค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.605) สะท้อนถึงความสำคัญโดยรวมของห่วงโซ่มูลค่าต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้โดยสารเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความปลอดภัยในการบิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.526) แสดงให้เห็นว่าความปลอดภัยเป็นปัจจัยหลักที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการ รองลงมาเป็น ราคาและต้นทุน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.593) สะท้อนถึงความจำเป็นในการบริหารต้นทุนและกำหนดราคาที่เหมาะสมเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน ส่วนการตอบสนองต่อผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.612) แสดงถึงความสำคัญของการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่วนการจัดการเส้นทางบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.626) แสดงถึงความสำคัญของการวางแผนและบริหารเครือข่ายเส้นทางบินต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.673) บ่งชี้ว่าการบริการที่ราบรื่นและลดเวลารอคอยของผู้โดยสารเป็นสิ่งสำคัญ ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยในห่วงโซ่มูลค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยในห่วงโซ่มูลค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยองค์ประกอบห่วงโซ่มูลค่าทั้ง 5 ด้านสะท้อนถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร สามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนานวัตกรรมการตลาด 5.0 เช่น การนำเทคโนโลยีและข้อมูลมาปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการผู้โดยสาร เพิ่มความพึงพอใจสูงสุด และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

โดยสรุป ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า การบริหารจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ในห่วงโซ่มูลค่าทางการบินอย่างมีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และสามารถช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของสายการบินในอุตสาหกรรมการบินได้อย่างยั่งยืน

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญขององค์ประกอบห่วงโซ่มูลค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของห่วงโซ่มูลค่าทางการบิน มีความสำคัญอยู่ในระดับสูง โดยผู้โดยสารให้ความสำคัญกับ ความปลอดภัยในการบิน มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Barnett & Higgins (1989) และกิตติพงษ์ แสงสุรีย์ (2561) ที่ระบุว่าความปลอดภัยเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคาและต้นทุน ซึ่งสะท้อนลักษณะสำคัญของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Doganis, 2019; ธนภฤต จันทรเพ็ญ, 2563) และการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ การสื่อสาร และความสามารถในการตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้โดยสาร (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Oliver, 1997) นอกจากนี้ การจัดการเครือข่ายเส้นทางบินและความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบิน มีบทบาทสำคัญต่อการ

ให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยพิชญ์สินี วงศ์สุวรรณ (2565) และสุพัตรา ศรีวิไล (2564) ระบุว่า การวางแผนเส้นทางบินที่เหมาะสมช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับไศรดา พาหุวัฒนกร (2567) ที่พบว่า การสร้างประสบการณ์ลูกค้าเชิงเทคโนโลยีและการปรับตัวให้เหมาะกับกลุ่มผู้โดยสารเจนเนอเรชันวายส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้น การบริหารองค์ประกอบห่วงโซ่คุณค่าที่ครอบคลุมทั้งความปลอดภัย ราคา การตอบสนอง และการจัดการเส้นทางบิน จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์และนวัตกรรมบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ ความปลอดภัยในการบิน การจัดการต้นทุน และการจัดการเครือข่ายเส้นทางบิน โดย ความปลอดภัยในการบิน มีอิทธิพลมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Barney (1991) และ Barnett & Higgins (1989) ต่อมา การจัดการต้นทุนและราคา มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันและผลกำไรของสายการบินต้นทุนต่ำ (ธนกฤต จันทรเพ็ญ, 2563; Doganis, 2019) ส่วน การจัดการเครือข่ายเส้นทางบินและความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบิน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงปฏิบัติ เช่น การใช้ทรัพยากรให้เหมาะสม การเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร และลดเวลาว่างของเครื่องบิน (พิชญ์สินี วงศ์สุวรรณ, 2565; สุพัตรา ศรีวิไล, 2564; Airports of Thailand Public Company Limited, 2023) นอกจากนี้ การตอบสนองต่อผู้โดยสารและคุณภาพการบริการ แม้มีอิทธิพลจะรองลงมา แต่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำ เทคโนโลยีและนวัตกรรมการตลาด 5.0 มาประยุกต์ใช้สามารถกระตุ้นให้กลุ่มเจนเนอเรชันวายกลับมาใช้บริการซ้ำได้สูงขึ้น (ไศรดา พาหุวัฒนกร, 2567) ที่เน้นว่า การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะกับกลุ่มเจนเนอเรชันวาย จะช่วยกระตุ้นการกลับมาใช้บริการซ้ำและเพิ่มความต่อเนื่องของรายได้ ดังนั้น การบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่าที่ครอบคลุมทั้ง ความปลอดภัย ต้นทุน การจัดการเส้นทางบิน และการตอบสนองต่อผู้โดยสาร พร้อมบูรณาการเทคโนโลยีและนวัตกรรมการตลาด จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยได้อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนากลยุทธ์เชิงแข่งขันและนวัตกรรมบริการยุค 5.0

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอว่า ห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำควรถูกพัฒนาในลักษณะ “บูรณาการเชิงกลยุทธ์” (Strategic Integration) โดยมีความปลอดภัยเป็นฐาน (Foundation) ใช้การบริหารต้นทุนเป็นกลไกการแข่งขัน และเสริมด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมบริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่เหนือกว่า ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำในระยะยาว

ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาห่วงโซ่คุณค่าทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สามารถสรุปข้อค้นพบหรือองค์ความรู้ใหม่ได้ดังนี้

1. องค์ความรู้เชิงทฤษฎี (Theoretical Contribution) การวิจัยครั้งนี้ได้ขยายการประยุกต์ใช้แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ในบริบทของอุตสาหกรรมการบิน โดยพบว่าองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การจัดการเส้นทางบิน ราคาและต้นทุน ความปลอดภัยในการบิน ความสะดวกในการเชื่อมต่อเที่ยวบิน และการตอบสนองต่อผู้โดยสาร มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างคุณค่าในการให้บริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำ

2. องค์ความรู้เชิงการจัดการ (Managerial Contribution) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าทางการบินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยในการบิน การควบคุมต้นทุน และการตอบสนองต่อผู้โดยสาร สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำได้

3. องค์ความรู้เชิงนโยบาย (Policy Contribution) ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย โดยเฉพาะการส่งเสริมมาตรฐานความปลอดภัย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการบิน และการสนับสนุนการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

องค์ประกอบของห่วงโซ่คุณค่าทางการบินมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำ ดังนั้นผู้บริหารสายการบินควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยในการบินซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร นอกจากนี้ ควรพัฒนาการบริหารต้นทุนและการตอบสนองต่อผู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของสายการบิน

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินควรส่งเสริมมาตรฐานความปลอดภัยในการบินและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมทางอากาศให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของสายการบินต้นทุนต่ำและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสายการบิน สนามบิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าทางการบินและความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินของประเทศ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในอนาคตควรมุ่งศึกษาการบูรณาการเทคโนโลยีกับห่วงโซ่คุณค่า โดยเฉพาะบทบาทของ AI, Big Data และแพลตฟอร์มดิจิทัลในฐานะตัวแปรกำกับและตัวแปรส่งผ่านที่เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพและประสบการณ์ลูกค้า ควบคู่กับการเพิ่มตัวแปรเชิงพฤติกรรม เช่น การรับรู้คุณค่า ความไว้วางใจ ประสบการณ์ลูกค้า และความภักดี เพื่ออธิบายพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ ทั้งนี้ ควรบูรณาการแนวคิดห่วงโซ่คุณค่ากับ Marketing 5.0 เพื่อสะท้อนความสัมพันธ์เชิงระบบระหว่างองค์กรและผู้โดยสาร นอกจากนี้ ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายภาคส่วนเพื่อให้ได้มุมมองแบบครบวงจร พร้อมทั้งพัฒนาระเบียบวิธีวิจัยด้วย Advanced Mixed Methods ร่วมกับ Multi-group SEM หรือ HLM รวมถึงการศึกษาแบบภาคตามยาวหรือเชิงทดลอง ควรศึกษาประเด็นอนาคต เช่น ความยั่งยืน การบินสีเขียว และการปรับตัวต่อเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคยุคดิจิทัล เพื่อยกระดับองค์ความรู้เชิงวิชาการและเชิงนโยบาย



เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงษ์ แสงสุริย์. (2561). *คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจบริการ*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนกฤต จันทรเพ็ญ. (2563). การจัดการต้นทุนและกลยุทธ์การแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 43(2), 85–102.
- พิชญ์สินี วงศ์สุวรรณ. (2565). การพัฒนาเครือข่ายเส้นทางบินและความสามารถในการแข่งขันของสายการบิน. *วารสารการคมนาคมและโลจิสติกส์*, 10(1), 45–60.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2565). *รายงานประจำปี 2565*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2569, จาก <https://www.airportthai.co.th>
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2566). *รายงานประจำปี 2566*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2569, จาก <https://www.airportthai.co.th>
- สมชาย ภูวดล. (2562). *การจัดการเชิงกลยุทธ์และห่วงโซ่มูลค่า*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพัทธรา ศรีวิไล. (2564). การวางแผนเครือข่ายเส้นทางบินและประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน. *วารสารวิชาการการบิน*, 8(2), 12–25.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2566). *รายงานภาวะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย ปี 2566*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2569, จาก <https://www.caat.or.th>
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2567). *รายงานแนวโน้มอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ. 2567*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2569, จาก <https://www.caat.or.th>
- โศรดา พาหุวัฒนกร. (2567). *การพัฒนาแบบจำลองนวัตกรรมการตลาด 5.0 เพื่อส่งเสริมการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารกลุ่มเจนเนอเรชันวายในสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ: กรุงเทพมหานคร.
- Airports of Thailand Public Company Limited. (2022). *Annual report 2021*. Retrieved 10 January 2026, From <https://www.airportthai.co.th>
- Airports of Thailand Public Company Limited. (2023). *Annual report 2022*. Retrieved 10 January 2026, From <https://www.airportthai.co.th>
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.
- Barnett, A. and Higgins, M. (1989). Airline safety: The last decade. *Management Science*, 35(1), 1–21.
- Buhalis, D. and Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the internet. *Tourism Management*, 29(4), 609–623.
- Chen, C. F. and Tseng, W. S. (2019). Exploring customer-based airline brand equity: Evidence from Taiwan. *Transportation Journal*, 58(1), 1–26.



- Civil Aviation Authority of Thailand. (2019). *Air transport statistics report*. Retrieved 10 January 2026, From <https://www.caat.or.th>
- Civil Aviation Authority of Thailand. (2024). *Thailand aviation industry report 2024*. Retrieved 10 January 2026, From <https://www.caat.or.th>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Daniel, W. W. (2010). *Biostatistics: A foundation for analysis in the health sciences*. (9th ed.). John Wiley & Sons.
- Doganis, R. (2019). *Flying off course: Airline economics and marketing*. (5th ed.). Routledge.
- Francis, G., Humphreys, I. and Ison, S. (2004). Airports' perspectives on the growth of low-cost airlines. *Journal of Air Transport Management*, 10(4), 267–273.
- Graham, A. (2018). *Managing airports: An international perspective*. (5th ed.). Routledge.
- Graham, A. and Shaw, J. (2008). Low-cost airlines in Europe: Reconciling liberalization and sustainability. *Geoforum*, 39(3), 1439–1451.
- Graham, A., Papatheodorou, A. and Forsyth, P. (2013). *Aviation and tourism: Implications for leisure travel*. Ashgate.
- Graham, A., Papatheodorou, A. and Forsyth, P. (2019). *Aviation and tourism: Implications for leisure travel*. Routledge.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis*. (8th ed.). Cengage Learning.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Kartajaya, H. and Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for humanity*. Wiley.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- Malhotra, N. K. (2019). *Marketing research: An applied orientation*. (7th ed.). Pearson.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Oum-in, P. (2019). Value chain of aviation industry factors influencing decision making on using low-cost airlines in Thailand. *Journal of Digital Business and Social Sciences*, 5(1), 1–12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and 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.
- SCB Economic Intelligence Center. (2014). *Low-cost airline business: Competition in the Thai skies*. Retrieved 10 January 2026, From <https://www.scbeic.com>
- Venkatraman, N. and Ramanujam, V. (1986). Measurement of business performance in strategy research. *Academy of Management Review*, 11(4), 801–814.
- Walderich, A. (2025). *Market share of low-cost airlines in Thailand*. Statista.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). Harper & Row.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.