

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และมีข้อเสนอแนะในการศึกษา ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งยังศึกษาแนวทางการปรับปรุง การให้บริการผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ

##### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางและทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ สำหรับตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ ความถี่ในการเดินทางและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

##### 3. การดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จากธุรกิจสายบิน 3 สายการบิน ได้แก่ สายการบินแอร์ เอเชีย สายการบินโอเรียนท์แอร์ และสายการบินนกแอร์ จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทกลุ่มตัวอย่างกรอกเอง (self-administered questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและทำการประมวลผลจาก โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS และนำมาทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ จากวิธีการวัดน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ตามแนวคิดของครอนบัท (cronbach alpha formula) จำนวน 30 ตัวอย่าง ได้ผลทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือ ว่ามีความเชื่อถือและมีความสอดคล้องในระดับสูงมีค่าการทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือที่ 0.8749 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4. การวิเคราะห์ผลการวิจัย

สำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (descriptive statistic) สำหรับการอธิบายผลการศึกษา จากสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative analysis) โดยใช้สถิติทดสอบแบบ ค่าสถิติทดสอบแบบ Pearson product moment correlation coefficient และทำการทดสอบความแตกต่างจากค่าสถิติ t-test แบบ F-test และทดสอบค่าเฉลี่ยค่าความแตกต่างรายคู่จากสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือถ้าได้ผลมีค่า Sig. < 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และถ้าผลการวิเคราะห์ มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ทำให้ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

#### ผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.7 มากกว่า เพศชาย มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 60.7 มากที่สุด รองลงมา สถานภาพโสด และสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 44.5 รองลงมา อายุ 40 – 49 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.8 มากที่สุด รองลงมา ระดับปริญญาโท และน้อยที่สุด ระดับปริญญาเอก และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 ร้อยละ 29.7 มากที่สุด รองลงมา มากกว่า 30,001 บาท น้อยที่สุด น้อยกว่าหรือ 10,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อเยี่ยมครอบครัว ร้อยละ 38.0 รองลงมา เพื่อท่องเที่ยว และมีบุคคลร่วมเดินทาง จำนวน 1 – 2 คน มากที่สุด ร้อยละ 52.7 รองลงมา เดินทางคนเดียว และน้อยที่สุด มากกว่า 4 คน

##### 2. พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเดินทางโดยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 1 – 2 ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 44.7 และน้อยที่สุด จำนวน 3 – 4 ครั้ง และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 1,000 - 1,500 บาท มากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมาได้แก่ 1,501 - 2,000 บาท และน้อยที่สุด มากกว่า 2,000 บาท

##### 3. ทศนคติต่อสายการบินต้นทุนต่ำ

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อสายการบินต้นทุนต่ำในระดับมาก โดยมีทัศนคติที่ดีต่อสายการบินแอร์ เอเชีย ที่ดีต่อมากที่สุด รองลงมาคือสายการบิน โอเรียนท์แอร์และสายการบินนก

แอร์ ตามลำดับ ในด้านปัจจัยรายย่อย พบว่า มีความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในด้านความปลอดภัย มากที่สุด รองลงมาได้แก่ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ราคาตั๋วโดยสารเครื่องบินมีราคาต่ำ การส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ มีการโฆษณาทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ และความเชื่อมั่นต่อประสบการณ์ของนักบิน ความเที่ยวตรงต่อเวลาขึ้นลงของเที่ยวบิน ความสะดวกในการซื้อหรือจองตั๋วมากกว่ารถไฟ รถทัวร์ และความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ

#### 4. ข้อเสนอแนะต่อสายการบินต้นทุนต่ำ

กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มต้องการการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำครั้งต่อไปเป็นส่วนใหญ่ และมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีความคิดเห็นต่อสายการบินต้นทุนต่ำว่าควรมีการตรวจเวลาขึ้นลงเครื่องบินให้ตรงต่อเวลา มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ควรมีการจัดส่งเสริมการตลาดด้านราคาให้มากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พนักงานให้บริการควรมีทักษะและความชำนาญในการให้บริการมากขึ้น ควรปรับปรุงตัวเครื่องและบรรยากาศภายในเครื่องบินให้ดียิ่งขึ้น และน้อยที่สุดคือ พนักงานให้บริการควรมีการให้บริการอย่างจริงใจและมีมารยาทในการให้บริการ ตามลำดับ

#### 5. ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

(1) ด้านเพศ พบว่า เพศของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

(2) ด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

(3) ด้านอายุ พบว่า อายุของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

(4) ด้านการศึกษา พบว่า การศึกษาของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

(5) ด้านรายได้(ต่อเดือน) พบว่า รายได้ของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

(6) ด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง พบว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปสมมติฐานที่ 1 ได้ว่าลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ในด้านเพศจะไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ สถานภาพ อายุ การศึกษา รายได้ และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง จะมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ทักษะมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

(1) ทักษะของผู้ใช้บริการสายการบินที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำด้านความถี่ในการเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

(2) ทักษะของผู้ใช้บริการสายการบินที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปสมมติฐานที่ 2 ได้ว่าทักษะของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาทักษะของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมีทักษะต่อสายการบินต้นทุนต่ำในระดับมาก โดยมีทักษะที่ดีต่อสายการบินแอร์ เอเชีย ที่ดีต่อมากที่สุด รองลงมาคือสายการบิน โอเรียนท์แอร์และสายการบินนกแอร์ ตามลำดับ โดยมีความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในด้านความปลอดภัย มากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

2. จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะกับการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ทักษะมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งผลการศึกษา ดังกล่าว สอดคล้อง กับแนวคิดของ แนวคิดของ Shiffman และ Kanuk (1994) ที่กล่าวว่า ทักษะ นั้นเป็นความโน้มเอียงที่บุคคลเรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ มีความเชื่อถือและไม่เชื่อถือ ที่มีต่อสิ่งหนึ่งใด โดยทักษะของบุคคลจะสะท้อนมุมมองที่เขามีต่อสภาพแวดล้อม และทักษะก็จะมีผลต่อความน่าเชื่อถือของการข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยทักษะเชิงบวกจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติในเชิงบวก และทักษะในเชิงลบจะก่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติเชิงลบ โดยผลจากการศึกษากล่าวได้ว่า ผู้ที่มีทักษะต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ในระดับมาก จะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่างจากผู้ที่มีทักษะต่อการใช้บริการ

เชิงลบ โดยผลจากการศึกษากล่าวได้ว่า ผู้ที่มีทัศนคติต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ในระดับมาก จะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำจากผู้ที่มีทัศนคติต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำระดับน้อยแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมีความถี่ในการเดินทางโดยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 1 – 2 ครั้ง มากที่สุด และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 1,000 - 1,500 บาท มากที่สุด

4. จากการศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ในด้าน สถานภาพ อายุ การศึกษา รายได้ และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษา ดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ พฤติกรรมของผู้ซื้อหรือผู้บริโภคของ เสรี วงษ์มณฑา (2542) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมผู้บริโภคแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพทางสังคมสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ซื้อที่ได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ผู้มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดี จะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ได้สูงกว่า ผู้มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำกว่า อีกทั้งผู้ที่มีรายได้สูงขึ้นหรือระดับการศึกษาที่สูงขึ้นมากเท่าใดจะส่งผลให้มีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แตกต่างกันมากยิ่งขึ้นรวมทั้ง โดยผลจากการศึกษากล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดจะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ต่างจากผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส หม้ายและหย่าร้าง จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงอายุตั้งแต่ 20 – 29 ปี อายุ 30 – 39 ปี อายุ 40 – 49 ปี และอายุมากกว่า 49 ปี จะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่างกันเป็นรายคู่ ทุกกลุ่มตัวอย่างของช่วงอายุ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการแต่ละระดับการศึกษา คือต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก จะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่างกันเป็นรายคู่ ทุกระดับการศึกษา จำแนกตามรายได้พบว่าผู้ให้บริการของแต่ละช่วงรายได้ คือ น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001 – 20,000 บาท รายได้ 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,001 บาท จะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต่างกันเป็นรายคู่ทุกช่วงรายได้ และ ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจหรือเพื่อทำธุระส่วนตัวจะมีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost Airlines) ต่างจากผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อเยี่ยมชมครอบครัว

ครัว เพื่อท่องเที่ยว และอื่นๆ ให้เห็นว่าลักษณะส่วนบุคคลนั้น มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## ข้อเสนอแนะในการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 กลุ่มบุคคลที่มีครอบครัวแล้ว จะมีความถี่ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ มากกว่าคนโสด โดยกลุ่มคนที่อายุสูงขึ้นจะมีการใช้บริการมากกว่า รวมไปถึงระดับการศึกษาที่สูงขึ้น รายได้ที่สูง จะใช้บริการมากขึ้น และวัตถุประสงค์ในการเดินทางใช้เพื่อการทำธุรกิจมากกว่าวัตถุประสงค์อื่น ดังนั้นสายการบินต้นทุนต่ำควรจะเน้นกับกลุ่มคนวัยทำงาน และอาจมีการทำการตลาดกับกลุ่มบุคคลวัยทำงาน และการมีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้กับกลุ่มคนที่เดินทางเพื่อทำธุรกิจเช่นกัน

1.2 การแข่งขันในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ(Low-cost Airlines) มีอัตราการขยายตัว และมีการแข่งขันอย่างสูง และมีการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่มาเพิ่มเติมในอนาคต ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงควรให้ความสำคัญต่อความมั่นใจในด้านความปลอดภัย และความมั่นใจในการให้บริการ ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการใช้บริการเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ทั้งการบริการจุดความโดดเด่นด้านเอกลักษณ์ อีกทั้งให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดี และสามารถสร้างการจดจำและดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

1.3 จากการศึกษา ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำนำเสนอความคิดเห็นต่อสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ ควรมีการตรวจเวลาขึ้นลงเครื่องบินให้ตรงต่อเวลา ควรมีการจัดส่งเสริมการตลาดด้านราคาให้มากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พนักงานให้บริการควรมีทักษะและความชำนาญในการให้บริการมากขึ้น ควรปรับปรุงตัวเครื่องและบรรยากาศภายในเครื่องบินให้ดียิ่งขึ้น และ พนักงานให้บริการควรมีการให้บริการอย่างจริงใจและมีมารยาทในการให้บริการ

1.4 ผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำควรให้ความสำคัญต่อบุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เช่น พนักงานที่ศูนย์ให้บริการคอยแนะนำโปรโมชันใหม่ๆ ของสายการบินอย่างสม่ำเสมอ พนักงานให้บริการมีทักษะและความสามารถในการให้บริการ ตลอดจน ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ผ่านประเภทต่างๆ เช่น สื่อมวลชนประเภทโทรทัศน์ วิทยุ หรือ

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินแอร์ เอเชีย สายการบินโอเรียนท์แอร์และสายการบินนกแอร์ โดยเป็นการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจสายการบิน เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมการแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

2.2. ควรศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอันจะเป็นแนวทางใช้ในการวางแผนกิจกรรมทางการตลาดและการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น