

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 กรอบแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค	6
2.2 ทฤษฎีการประมาณค่าแบบจำลองถดถอยที่มีตัวแปรตามเป็นตัวแปรหุ่น	9
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	1 5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	2 6
3.1 แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	2 6
3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	2 6
บทที่ 4 ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ	32
4.1 ธุรกิจการบินภายในประเทศ	32
4.2 สายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ	34
4.3 ลักษณะของสายการบินต้นทุนต่ำ	36

4.4	สภาพการแข่งขันในปัจจุบัน		38
บทที่ 5	ผลการศึกษา		40
5.1	ข้อมูลพื้นฐาน		40
5.2	ข้อมูลพฤติกรรมผู้โดยสาร		45
5.3	ข้อมูลความพึงพอใจของผู้โดยสาร		53
5.4	การวิเคราะห์ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้โดยสาร โดยใช้ตารางไขว้		55
5.5	การวิเคราะห์ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้โดยสาร โดยใช้ Likert Scale	6	4
5.6	การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้โดยสาร โดยใช้แบบจำลองโลจิต	6	7
บทที่ 6	สรุปและข้อเสนอแนะ		71
6.1	ข้อสรุปผลการศึกษา		71
6.2	ข้อเสนอแนะ		72
	เอกสารอ้างอิง		74
	ภาคผนวก		76
	ประวัติผู้เขียน		87

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อการเดินทางโดยเครื่องบิน	23
4.1 สายการบินในไทยและลักษณะการให้บริการ	34
4.2 ข้อมูลสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ	35
4.3 ราคาตั๋วโดยสาร เส้นทางการบิน ช่องทางการจัดจำหน่าย และลักษณะ เครื่องบินที่ใช้ของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ	36
4.4 สายการบินใหม่ในไทยหลัง 28 ตุลาคม 2547	39
5.1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศ	40
5.2 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ	41
5.3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้	42
5.4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้รวมทั้งครอบครัว	42
5.5 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	43
5.6 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	44
5.7 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งอาชีพ	44
5.8 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง	45
5.9 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลในการเลือกเดินทางทางอากาศ	46
5.10 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง	46
5.11 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้การเดินทางทางอากาศโดยเฉลี่ย	47
5.12 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามการกลับมาใช้บริการสายการบินเดิม	47
5.13 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการจองตั๋ว	48
5.14 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามการหาข้อมูลก่อนการเดินทาง	48
5.15 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามวิธีการหาข้อมูลก่อนการเดินทาง	49
5.16 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังของผู้โดยสารในด้านอาหาร	50
5.17 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังของผู้โดยสารในด้านการบริการ	50
5.18 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังของผู้โดยสารในด้านความปลอดภัย	51

5.19	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อความเหมาะสม ของระดับราคาตั๋วโดยสาร	51
5.20	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการสายการบินไทย (กรณีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ)	52
5.21	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่ยังคงใช้บริการสายการบินไทย (กรณีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ)	52
5.22	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจในระดับราคาตั๋วโดยสาร	53
5.23	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการบริการ	54
5.24	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจในความปลอดภัย	54
5.25	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องการบริการของสายการบินไทย ที่คิดว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	55
5.26	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยที่มีความ ปลอดภัยมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	56
5.27	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยมีความ ตรงต่อเวลามากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	56
5.28	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องตารางเวลาของสายการบิน ไทยในเส้นทางกรุงเทพฯ - เชียงใหม่ที่มีความเพียงพอและเหมาะสมกว่าสาย การบินต้นทุนต่ำ	57
5.29	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องระดับราคาตั๋วโดยสารของ สายการบินไทยมีความเหมาะสมมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	58
5.30	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยมีความสะดวก ในการจองตั๋วมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	58
5.31	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยมีการระบุนราคา ตั๋วโดยสาร และ โปร โมชันต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ และไม่ทำให้ลูกค้าสับสน ได้คิดว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	59
5.32	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องบุคลิกภาพและการให้บริการ ของบริกรบนเครื่อง (แอร์โฮสเตส, สจ๊วต) ของสายการบินไทยคิดว่า สายการบินต้นทุนต่ำ	60
5.33	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องบุคลิกภาพและการให้บริการ ของบริกรภาคพื้นดินของสายการบินไทยคิดว่าสายการบินต้นทุนต่ำ	60

ลิขสิทธิ์ในผลงานวิจัยของใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

- 5.34 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องการดูแลรับผิดชอบสัมภาระ
ของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ 61
- 5.35 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยมีสภาพ
ห้องผู้โดยสารดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ 62
- 5.36 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องสายการบินไทยมีการดูแลเรื่อง
ความสะอาดบนเครื่องบินดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (ทางเดิน, เก้าอี้, ห้องน้ำ, ฯ) 62
- 5.37 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความเห็นในเรื่องการเลือกใช้เครื่องบินของ
สายการบินไทยมีความเหมาะสมมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ 63
- 5.38 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับความคิดเห็นและทัศนคติ 64
- 5.39 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate 69
- 5.40 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal effect 70