

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
วิธีการศึกษา	9
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	50
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผลการศึกษา	65
ข้อค้นพบ	68
ข้อเสนอแนะ	69

ณ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	72
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	73
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลประกอบการศึกษา	81
ภาคผนวก ค ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ	82
ประวัติผู้เขียน	87



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงขนาดตัวอย่างของแต่ละสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้ในการศึกษา	9
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ	15
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ	16
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการเดินทางเส้นทางเชียงใหม่ – กรุงเทพมหานคร โดยสายการบินต้นทุนต่ำ	16
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพาหนะที่เคยเดินทางก่อนที่จะมาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	17
11 แสดงจำนวน คะแนน และอันดับของสายการบินต้นทุนต่ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการ	17
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่รับทราบข้อมูลข่าวสารของสายการบินต้นทุนต่ำ	18
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสาร	18
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีชำระค่าโดยสาร	19
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	19
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	20

สารบัญตาราง (ต่อ)

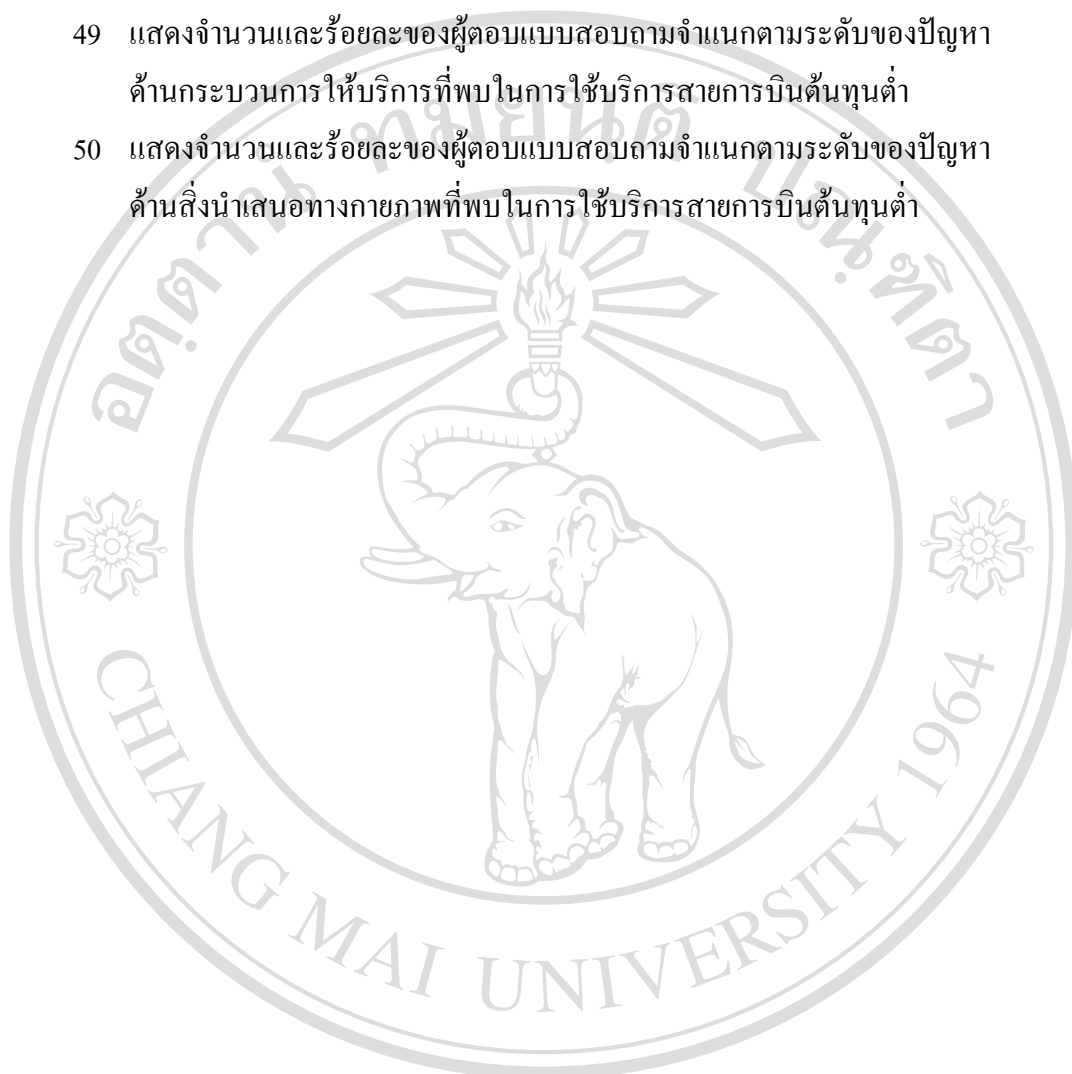
ตารางที่	หน้า
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้ง ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ	22
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้ง ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ	23
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้ง ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	24
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้ง ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ	25
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้ง ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	26
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้ง ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	27
23 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	28
24 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	30
25 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	31
26 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
39 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ	45
40 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ	46
41 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ	47
42 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ	48
43 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ	49
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	50
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านราคาที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	51
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	52
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	53
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหาด้านบุคลากรที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	55
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่พบในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	56



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved