

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิด และงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
ขอบเขตเนื้อหา	14
ขอบเขตประชากร	14
ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	14
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	14
การรวบรวมข้อมูล	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ	21
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	28
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการศึกษา	81
อภิปรายผล	88
ข้อค้นพบ	90
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	91
ข้อเสนอแนะในการศึกษาในครั้งต่อไป	94
บรรณานุกรม	95

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

97

ประวัติผู้เขียน

104

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาของการใช้บริการ	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้เป็นประจำ	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ซื้อตั๋วเดินทางสายการบินต้นทุนต่ำ	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะตั๋วการใช้ของสายการบินต้นทุนต่ำ	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการ	23
13 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุของการใช้บริการ	24
14 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง	24
15 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งของการใช้บริการ	25
16 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นในอนาคตของการใช้บริการ	26
17 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการ	27

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	28
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านราคา(Price) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	30
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(Place) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	32
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	33
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านบุคคล(People) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	35
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านกายภาพ(Physical)ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	37
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการ(Process)ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	38
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	39
26	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ	40
27	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ	41
28	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านราคา(Price) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ	42

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
29	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านจัดจำหน่าย(Place) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ	43
30	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ	44
31	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านบุคคล(People) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ	45
32	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ	46
33	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามเพศ	47
34	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้	49
35	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้	52
36	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านราคา(Price) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้	54
37	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านจัดจำหน่าย(Place) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้	57
38	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้	59
39	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านบุคคล(People) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้	62

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
40	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านกายภาพ(Physical) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้	66
41	แสดงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สายการบินต้นทุนต่ำจำแนกตามรายได้	68
42	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์(Product) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	71
43	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านราคา(Price) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	73
44	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านการจัดจำหน่าย(Place) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	74
45	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	75
46	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านบุคคล(People) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	76
47	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านกายภาพ(Physical) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	78
48	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามและระดับของปัญหาด้านกระบวนการ(Process) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	79
49	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และระดับของปัญหาด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ	80