

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติชัย ธนทรัพย์สิน และ สุรพันธ์ ไชยชนะ. 2550. “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางของสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินไทย”, วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ปีที่ 17 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม).
- ชนัญญา เมฆศิลป์. 2549. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ กรณีศึกษาสายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยแอร์เอเชีย. สารนิพนธ์ บช.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐวรรณ มุกดาพิทักษ์. 2549. การศึกษาทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม ความจงรักภักดีและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ที่เขวบินภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิระยุทธ คุ่มศักดิ์. 2555. ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ. การประชุมวิชาการระดับชาติ เบญจมมิตรวิชาการ ครั้งที่ 2, 29 พฤษภาคม, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
- ภาสกร จันทน์พยอม. 2546. “การจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำ และเชิงใหม่ในฐานะศูนย์กลางทางการบิน”, จุฬาลงกรณ์วารสาร, ปีที่ 15(เมษายน- มิถุนายน 2546), น. 52-56.
- มัลลิกา บุญนาค. ประโศทธิเทพ. 2542. สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรารัตน์วรรณะพาหุณ. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางโดยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. เศรษฐศาสตร์(เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย.

- วารุณี ดันติวงศ์วานิช และคณะ. 2552. หลักการตลาด Principle of Marketing. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด โชน่า.
- วิวัฒน์ อุดมกิตติ. 2549. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อบริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. โครงการวิจัยปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. 2551. การตลาดจากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ. 2554. “ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย”, KKU Res. J.(be) 2012; 11(2) [http : //resjournal.kku.ac.th](http://resjournal.kku.ac.th)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ระเบิดและไซเท็กซ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. พฤติกรรมการบริโภค. กรุงเทพมหานคร: บริษัท A.N. การพิมพ์
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ SCB. 2513. สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2556, จาก http://www.scebic.com/stocks/extra/7705_20140616112204.pn
- สุปราณี คงนิรันดรสุข. 2548. “Southwest Airlines บิดาของบิดา Low Cost Airlines”, นิตยสารผู้จัดการ, ปีที่ 22 (กรกฎาคม), น. 128-131.
- อินทรา จันทร์รัฐ. 2552. ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เทียบบินภายในประเทศ. สารนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- Chirawan Somwang. 2008. “An Assessment of Passengers’ Views of Service Quality in Thai Low Cost Carriers”, RU. Int. J. vol.2(1).

Komsan Suriya. 2009. "The Impact of Low Cost Airlines to Airline Industry: An Experience of Thailand". *Journal of Ekonomi Malaysia*, 43, p. 3-25.

Kotler, P. 2009. *Marketing Management*. (13 ed). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Sittichai Charoensettasilp, Chong Wu. 2013. "Attitude and needs of Thai people in selecting domestic low-cost airlines", *American Journal of Industrial and Business Management*, 3, p.178-184.

Zeithaml, V., Bitner, J.M., Gremler, D. 2006. *Services Marketing*. 4th edition. McGraw-Hill.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามโครงการวิจัย

อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ในประเทศไทย

คำชี้แจง: การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ผลการศึกษาสามารถนำมาใช้เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดสำหรับธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันต่อไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

1. ท่านเคยใช้บริการสายการบินใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 1. นกแอร์ [] 2. แอร์เอเชีย [] 3. ไทยไลอ้อนแอร์

2. ท่านใช้บริการสายการบินใดบ่อยครั้งมากที่สุด [] 1. นกแอร์ [] 2. แอร์เอเชีย

3. ข้อใดคือเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการสายการบินของท่านในข้อ 2. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. ค่าโดยสารราคาถูก
- [] 2. ตรงเวลา ไม่ล่าช้า
- [] 3. มีโปรโมชั่น (เช่น การลดราคา) ที่จูงใจ
- [] 4. มีภาพลักษณ์ที่ดี
- [] 5. มั่นใจในความปลอดภัย
- [] 6. ประทับใจในการบริการของพนักงาน
- [] 7. บริษัท/หน่วยงานเป็นผู้เลือกให้
- [] 8. มีเที่ยวบินเพียงพอและตรงกับความต้องการ
- [] 9. สนามบินใกล้บ้าน/สะดวกในการเดินทาง
- [] 10. อื่นๆ(ระบุ).....

4. วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางด้วยสายการบินของท่านคือข้อใด

- [] 1. ทำงาน/ประชุม/ทำธุรกิจ [] 2. ท่องเที่ยว/พักผ่อน
- [] 3. กลับบ้าน/เยี่ยมญาติหรือเพื่อน [] 4. อื่นๆ(ระบุ).....

5. ใครเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสายการบิน
- [] 1. ตนเอง [] 2. บริษัทหรือหน่วยงานต้นสังกัด
- [] 3. เพื่อน/ญาติ [] 4. อื่นๆ(ระบุ).....
6. ส่วนใหญ่ท่านสั่งซื้อตั๋วโดยสารผ่านวิธีการใด
- [] 1. website ของบริษัท [] 2. เคาท์เตอร์ของบริษัท
- [] 3. ทางโทรศัพท์ [] 4. ตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสาร
7. จำนวนครั้งต่อปีโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
- [] 1. 1 – 2 ครั้ง [] 2. 3 – 4 ครั้ง
- [] 3. 5 – 6 ครั้ง [] 4. 7 – 8 ครั้ง
- [] 5. 9 – 10 ครั้ง [] 6. 11 – 12 ครั้ง
- [] 7. มากกว่า 12 ครั้ง ระบุ ครั้ง

ตอนที่ 2 การประเมินปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
ให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการในข้อต่อไปนี ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยทำเครื่องหมาย✓ ให้ตรงกับช่องคะแนนระดับความคิดเห็นที่กำหนดให้ โดยตัวเลขมีความหมายดังนี้ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 หมายถึง เห็นด้วย, 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	คะแนนความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านสินค้าและบริการ					
1. ความมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดี					
2. ความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย					
3. จำนวนเที่ยวบินที่เพียงพอ และช่วงเวลาที่ตรงต่อความต้องการ					
4. มีเส้นทางการบินที่ตรงต่อความต้องการ					
ด้านราคา	5	4	3	2	1
5. อัตราค่าโดยสาร/ค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม					
6. อัตราค่าโดยสาร/ค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่าสายการบินอื่น					
7. การแจ้งอัตราค่าโดยสาร/ค่าธรรมเนียมต่างๆอย่างชัดเจน					
8. ไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มเติมขณะที่ใช้บริการ เช่น อาหาร/เครื่องดื่ม					

ปัจจัยการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	คะแนนความคิดเห็น				
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	5	4	3	2	1
9. มีช่องทางการจำหน่ายตั๋วโดยสารที่หลากหลายและเพียงพอ					
10. มีความสะดวกรวดเร็วในการซื้อ/ สอบถามเกี่ยวกับตั๋วโดยสาร					
11. มีความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารผ่านทาง website ของสายการบิน					
12. มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและเพียงพอ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด	5	4	3	2	1
13. มีรายการส่งเสริมการขายที่จูงใจ เช่น การลดราคาตั๋วโดยสาร					
14. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่างๆ					
15. มี website ที่ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน และมีรูปแบบที่อ่านง่าย					
16. มีศูนย์บริการข้อมูล call center เพื่อบริการสอบถามข้อมูล					
ด้านพนักงาน	5	4	3	2	1
17. พนักงานบนเครื่องบินมีมารยาท/มีความยินดีในการให้บริการ					
18. พนักงานภาคพื้นดินมีมารยาท/มีความยินดีในการให้บริการ					
19. มีการทักทายและการแจ้งรายละเอียดการบินของพนักงานบนเครื่องบินและนักบิน					
20. นักบินมีประสบการณ์และมีความสามารถควบคุมเครื่องบินได้ดี					
ด้านกระบวนการ	5	4	3	2	1
21. กระบวนการเช็คอินมีความสะดวก รวดเร็ว					
22. การออกเดินทาง และถึงที่หมายตามกำหนดเวลา ไม่ล่าช้า					
23. การรับกระเป๋าสะดวก รวดเร็ว และไม่แออัด					
24. ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ และให้บริการลูกค้า					
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	5	4	3	2	1
25. เครื่องบินมีความทันสมัย และอุปกรณ์มีความพร้อมในการให้บริการ					
26. เครื่องบินมีรูปลักษณ์ การตกแต่ง และการออกแบบที่ทันสมัยสวยงาม					
27. ความสะอาดของห้องโดยสาร					
28. ที่นั่งโดยสารกว้างขวาง สะอาดและมีความสะดวกสบาย					
29. ห้องน้ำสะอาด และมีอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องน้ำที่เพียงพอ					
30. รูปแบบของเครื่องบินพนักงานบริการภาคพื้นดินและบนเครื่องบิน					

ตอนที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 15 – 25 ปี 2. 26 – 35 ปี 3. 36 – 45 ปี
 4. 46 – 55 ปี 5. 56 – 65 ปี 6. 66 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา
 3.ปริญญาตรี 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้างบริษัทเอกชน
 3. ธุรกิจส่วนตัว 4. แม่บ้าน
 5. นักเรียน/นักศึกษา 6. อื่นๆ (ระบุ).....

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 15,000 บาท 2. 15,001 – 30,000 บาท
 3. 30,001 – 45,000 บาท 4. 45,001 – 60,000 บาท
 5. ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป

😊😊😊😊 ขอขอบพระคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถามของท่าน 😊😊😊😊