



แบบสอบถามโครงการวิจัย

อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

คำชี้แจง: การศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบ 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. กลับบ้านเยี่ยมญาติหรือเพื่อน
[] 4. อื่นๆ(ระบุ).....

5. ใครเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสายการบิน

[] 1. ตนเอง [] 2. บริษัทหรือหน่วยงานต้นสังกัด [] 3. เพื่อน/ญาติ [] 4. อื่นๆ(ระบุ).....

6. ส่วนใหญ่ท่านสั่งซื้อตั๋วโดยสารผ่านวิธีการใด

[] 1. website ของบริษัท [] 2. เคาน์เตอร์ของบริษัท [] 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 การประเมินปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการในข้อต่อไปนี้ 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. มีช่องทางการจำหน่ายตัวโดยสารที่หลากหลายและเพียงพอ					
10. มีความสะดวกรวดเร็วในการซื้อ/ สอบถามเกี่ยวกับตัวโดยสาร					
11. มีความสะดวกในการซื้อตัวโดยสารผ่านทาง website ของสายการบิน					
12. มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและเพียงพอ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด	5	4	3	2	1
13. มีรายการส่งเสริมการขายที่จูงใจ เช่น การลดราคาตัวโดยสาร					
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. เครื่องบินมีรูปปลั๊กชน การตกแต่ง และการออกแบบที่ทันสมัยสวยงาม					
27. ความสะอาดของห้องโดยสาร					
28. ที่นั่งโดยสารกว้างขวาง สะอาดและมีความสะดวกสบาย					
29. ห้องนำสะอาด และมีอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องนำที่เพียงพอ					
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 😊😊😊😊