

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
<b>บทที่ 1</b> ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามคำศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2</b> แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
รายละเอียดสายการbinต้นทุนต่ำ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
<b>บทที่ 3</b> การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล</b>	<b>41</b>
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	41
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	49
ตอนที่ 3 ทักษะคติต่อสายการบินต้นทุนต่ำ	51
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อสายการบินต้นทุนต่ำ	52
ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา	53
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>67</b>
สรุปผลการวิจัย	67
ผลการวิจัย	68
อภิปรายผลการวิจัย	70
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	72
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>75</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>77</b>
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	79
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>85</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา รายได้	47
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละลักษณะการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง	48
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละลักษณะการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง	49
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง	49
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	50
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกธุรกิจสายการบิน	51
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละแนวโน้มการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ครั้งต่อไปของ กลุ่มตัวอย่าง	52
4.8 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ของกลุ่มตัวอย่าง	52
4.9 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำของกลุ่มตัวอย่าง	53
4.10 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านสถานภาพกับพฤติกรรมการใช้บริการสาย การบินต้นทุนต่ำ	54
4.11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายภูมิด้านสถานภาพกับพฤติกรรมการใช้บริกร สายการบินต้นทุนต่ำ	55
4.12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำ	56
4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายภูมิด้านอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำ	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านการศึกษากับพฤติกรรมการใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ	58
4.15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้านการศึกษากับพฤติกรรมการใช้ บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	59
4.16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านรายได้กับพฤติกรรมใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ	60
4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้านรายได้กับพฤติกรรมใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ	61
4.18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านวัตถุประสงค์กับพฤติกรรมใช้ บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	62
4.19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้านวัตถุประสงค์กับพฤติกรรมใช้ บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	63
4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้านทัศนคติกับพฤติกรรมใช้ บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านความถี่ในการเดินทาง	65
4.21 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้านทัศนคติกับพฤติกรรมใช้ บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านความถี่ในการเดินทาง	66

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1 ขั้นตอนการให้บริการสายการบินในปัจจุบัน	28