

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาถูกของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นางสาววัชรภา วงษาฝัน
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2547
- จำนวนหน้า : 88 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาถูกของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้โดยสารสายการบินราคาถูกเส้นทางกรุงเทพฯ - เชียงใหม่จำนวนทั้งสิ้น 369 ราย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท เดินทางด้วยเครื่องบินชั้นประหยัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาถูกพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อนและติดต่อกิจการด้วยสายการบิน AIR ASIA ซื้อตั๋วเครื่องบินจากสนามบิน เลือกสายการบินด้วยตนเอง โดยซื้อเดินทางเที่ยวเดียว รู้จักสายการบินราคาถูกจากโปสเตอร์ ป้ายโฆษณา โทรทัศน์ โบร์ชัวร์ แผ่นพับ ใช้บริการสายการบินราคาถูกเป็นบางครั้งสาเหตุที่เปลี่ยนหรือคิดที่จะทดลองสายการบินราคาถูกเพราะอัตราตั๋วเครื่องบินที่ถูกกว่าและความรวดเร็วในการให้บริการ

การศึกษานี้มีส่วนประสมทางการตลาดบริการทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินระดับมาก ทั้งปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยทางด้านราคา ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย