

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	17
ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	17
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	18
ระยะเวลาที่ทำการศึกษา	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
• ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ	26
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ	30
3.1 ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินวัน-ทู-โก	30
3.2 ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	40
3.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินนกแอร์	50
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	66
อภิปรายผลการศึกษา	71
ข้อค้นพบ	73
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	
ขั้นตอนการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์สายการบินวัน-ทู-โก	80
ขั้นตอนการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์สายการบินไทยแอร์เอเชีย	81
ขั้นตอนการจองบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์สายการบินนกแอร์	83
แบบสอบถาม	85
ประวัติผู้เขียน	88

ญ

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงขนาดตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	18
3.2	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่จํารายละเอียด/ขั้นตอนการจอบัตร โดยสารสาย การบินต้นทุนต่ำผ่านเว็บไซต์	18
3.3	แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็น	19
3.4	แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับ	20
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามเพศ	22
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามอายุ	22
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามอาชีพ	23
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามระดับการศึกษา	24
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกสถานภาพ	24
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามประสบการณ์ในการใช้ อินเทอร์เน็ต	25
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำที่ เคยใช้บริการ	26
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามสายการบินที่เคยซื้อบัตร โดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินต่างๆ	26
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำที่ ใช้บริการในครั้งนี้	27
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามจำนวนครั้งต่อปีในการ ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	27
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามจำนวนครั้งที่เคยจอบัตร โดยสารระบบออนไลน์	28
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามจำนวนที่นั่งเฉลี่ยต่อครั้ง ที่จอบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำผ่านเว็บไซต์	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ของการสั่งจองบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำผ่านเว็บไซต์	29
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจํารายละเอียด/ขั้นตอนการจองบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำผ่านเว็บไซต์	29
4.16	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านข้อมูลของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก	30
4.17	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านการค้าขายของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก	31
4.18	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านชุมชนของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก	33
4.19	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก	34
4.20	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านการปรับแต่งเว็บไซต์ของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก	36
4.21	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านความสะดวกของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำวัน-ทู-โก	37
4.22	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบินวัน-ทู-โก	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.23 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านข้อมูลของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน ต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย	40
4.24 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านการค้าขายของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการ บินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย	41
4.25 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านชุมชนของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน ต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย	43
4.26 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสาร สายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย	44
4.27 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านการปรับแต่งเว็บไซต์ของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสาร สายการบินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย	46
4.28 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านความสะดวกของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการ บินต้นทุนต่ำไทยแอร์เอเชีย	47
4.29 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตร โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	49
4.30 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านข้อมูลของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน ต้นทุนต่ำนกแอร์	50
4.31 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านการค้าขายของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการ บินต้นทุนต่ำนกแอร์	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.32	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านชุมชนของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน ต้นทุนต่ำนกแอร์	53
4.33	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสาร สายการบินต้นทุนต่ำนกแอร์	54
4.34	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านการปรับแต่งเว็บไซต์ของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสาร สายการบินต้นทุนต่ำนกแอร์	56
4.35	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นด้านความสะดวกของการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตรโดยสารสายการ บินต้นทุนต่ำนกแอร์	57
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่าย บัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบินนกแอร์	59
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่ายบัตร โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบินวัน-ทู-โก สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์	60
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยรวมเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์จำหน่าย บัตรโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของสายการบิน วัน-ทู-โก สายการบิน บินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์	64
5.1	สรุปการเปรียบเทียบความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยสูงสุด 5 ลำดับต่อการออกแบบเว็บไซต์ ของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ ทั้ง 3 สายการบิน	67
5.2	สรุปการเปรียบเทียบความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยต่ำสุด 5 ลำดับต่อการออกแบบเว็บไซต์ ของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ ทั้ง 3 สายการบิน	69