

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ของผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

**ผู้เขียน** นางสาวเกศสุดา สรรพช่าง

**ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว)

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญโญ ประธานกรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุมาพร วงษ์บุรณาวาทย์ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศของผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 183 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และปัญหาในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในระดับมาก
  2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในระดับปานกลาง
- ปัญหาที่พบมากที่สุดในการใช้บริการคือ เงื่อนไขหรือราคาของบัตรโดยสารมีความไม่แน่นอน

**Independent Study Title** Factors Affecting the Decision to Use Services Provided

by Low Cost Domestic Airlines of Departure  
Passengers at Chiang Mai International Airport

**Author** Miss Ketsuda Sappachang

**Degree** Master of Education (Educational Psychology and Guidance)

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Uthen Panyo Chairperson

Asst. Prof. Umaporn Wongburanavart Member

## ABSTRACT

The purpose of this study was to study the factors affecting the decision to use services provided by low cost domestic airlines of departure passengers at Chiang Mai International Airport and the problems of using low cost airlines service.

The research sample consisted of one hundred and eighty – three passengers. A questionnaire was used to collect data which were collected the questionnaire whose reliability was .91 based on Cronbach Alpha Coefficient was used to establish the reliability of the questionnaire. The statistics were used to device frequency, percentage, mean and standard deviation.

The finding are :

1. Product, price, people and physical factor affected the decision to use services at high level.

2. Promotion and place factor affected the decision to use services at middle level.

The major problem of using service is the variation of ticket price and condition.