



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เลขที่.....

งานวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ

สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ดำเนินการศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม และหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาและถือว่าเป็นความลับ และผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในข้อความที่ท่านต้องการเลือกและตอบคำถามในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี  2. 21-30 ปี  
 3. 31 - 40 ปี  4. 41-50 ปี  
 5. ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  3. อื่นๆ

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมต้นหรือต่ำกว่า  2. มัธยมปลาย / ปวช.  
 3. ปวส./ อนุปริญญา  4. ปริญญาตรี  
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน  3. นักธุรกิจ  
 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  5. นักเรียน/นักศึกษา  
 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน  7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท  2. 10,001 - 20,000 บาท  
 3. 20,001 - 30,000 บาท  4. 30,001 บาท - 40,000 บาท  
 5. 40,001 - 50,000 บาท  6. 50,001 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการ

7. ท่านเคยใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งคือ แอร์เอเชีย, วันทูโก บาย โอเรียนไทย, นกแอร์ หรือไม่

1. เคย ( กรุณาข้ามไปทำข้อ 10 )  
 2. ไม่เคย

8. ปัจจัยสำคัญที่ท่านไม่ใช้สายการบินสายการบินต้นทุนต่ำ เพราะ ( กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

1. ความปลอดภัยในการเดินทาง  
 2. ราคาตั๋วเครื่องบินมีราคาแพง  
 3. เส้นทางการบินที่ให้บริการ  
 4. มาตรฐานการให้บริการ  
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

9. ส่วนใหญ่ท่านเดินทางด้วยวิธีไหน ( กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

1. สายการบินปกติ                       2. รถยนต์                       3. รถไฟ  
 4. รถทัวร์                                       5. อื่นๆ \_\_\_\_\_

จกการสอบถาม : ขอบคุณมากที่สุดที่ให้ความร่วมมือ

10. ท่านเริ่มใช้บริการเดินทางทางอากาศ ด้วยสายการบินต้นทุนต่ำมานานเท่าใด

1. น้อยกว่า 6 เดือน                       2. 6 เดือน - 1 ปี  
 3. มากกว่า 1 ปี - 2 ปี                       4. มากกว่า 2 ปีขึ้นไป

11. สายการบินต้นทุนต่ำที่ท่านใช้ประจำ (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

1. สายการบินแอร์เอเชีย                       2. สายการบินวันทูโก บาย โอเรียนไทย                       3. สายการบินนกแอร์

12. ส่วนใหญ่ท่านซื้อตั๋วเดินทางทางอากาศ ด้วยสายการบินต้นทุนต่ำจากสถานที่ใด

1. สำนักงานขายประจำสนามบิน                       2. ศูนย์บริการลูกค้า ( Call center )  
 3. อินเทอร์เน็ต                                       4. ตัวแทนจำหน่าย (โปรดระบุ).....

13. ส่วนใหญ่ท่านนิยมใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแบบใด (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

1. ตัวเที่ยวเดียว                                       2. ตัวไป - กลับ

14. ส่วนใหญ่ท่านนิยมใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำประเภท (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

1. ชั้นธุรกิจ                                       2. ชั้นธรรมดา

15. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการเดินทางทางอากาศ ด้วยสายการบินต้นทุนต่ำวันใด

1. วันจันทร์ - วันศุกร์                                       2. วันเสาร์ - วันอาทิตย์  
 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์                                       4. ไม่แน่นอน

16. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการเดินทางทางอากาศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำเพื่ออะไร

1. ท่องเที่ยว                                       2. ติดต่อธุรกิจ / ทำงาน  
 3. กลับภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ                                       4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

17. จำนวนผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่ในแต่ละครั้ง

1. คนเดียว                                       2. 2 - 3 คน  
 3. 4 - 6 คน                                       4. 7 คนขึ้นไป

18. ท่านใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ก็ครั้ง ต่อปี

1. 1-5 ครั้ง / ปี                                       2. 6-10 ครั้ง / ปี  
 3. 11-15 ครั้ง / ปี                                       4. มากกว่า 15 ครั้ง / ปี

19. ในอนาคตท่านยังคงเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำหรือไม่ (โปรดระบุเหตุผล)

1. ใช่                                       2. ไม่ใช่                                       3. ไม่แน่ใจ

เพราะ.....

20. ท่านจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำหรือไม่ (โปรดระบุเหตุผล)

1. แนะนำ                                       2. ไม่แนะนำ                                       3. ไม่แน่ใจ

เพราะ.....

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำ

โปรดใส่เครื่องหมาย  ในช่องระดับต่างๆ ได้แก่ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด

ปัจจัย	ระดับของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Products) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำ 21.1 จำนวนเที่ยวบินมีมากเพียงพอต่อความต้องการ 21.2 เส้นทางการบินที่ให้บริการ 21.3 จุดหมายปลายทางที่ให้บริการ 21.4 มีความสะดวกในการต่อเที่ยวบิน (Connecting Flight) 21.5 มีการระบุที่นั่งก่อนขึ้นเครื่อง 21.6 ที่นั่งมีความสะดวกสบาย 21.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
22 ปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำ 22.1 ราคาตัวเครื่องบินชั้นธุรกิจ 22.2 ราคาตัวเครื่องบินชั้นธรรมดา 22.3 ราคาเหมาะสมกับระยะเส้นทาง 22.4 ราคาตัวเครื่องบินที่ขึ้นลงอยู่กับระยะเวลาในการจองล่วงหน้า 22.5 การแสดงราคาที่ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ 22.6 อัตราค่าปรับในกรณีเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ 22.7 ค่าธรรมเนียมน้ำมัน 22.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
23 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำ 23.1 การซื้อตั๋วที่เคาน์เตอร์สนามบิน 23.2 การซื้อตั๋วผ่านทางอินเทอร์เน็ต 23.3 การซื้อตั๋วผ่านทางโทรศัพท์ / Call center 23.4 การซื้อตั๋วผ่านทางตัวแทนจำหน่าย 23.5 การจองตั๋วล่วงหน้า 23.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
24 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำ 24.1 การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว 24.2 ด้านข้อมูล, ข่าวสาร, การโฆษณา ตามสื่อต่างๆ 24.3 มีอัตราค่าบริการโปรโมชั่นทุกเที่ยว 24.4 สามารถจองล่วงหน้าช่วงวันหยุดยาวได้ในราคาโปรโมชั่น 24.5 บัตรสมาชิก 24.6 การลดราคาในบางโอกาส 24.7 การจองก่อนได้ตั๋วราคาถูก 24.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

โปรดใส่เครื่องหมาย  ในช่องระดับต่างๆ ได้แก่ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด

ปัจจัย	ระดับของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25 ปัจจัยด้านบุคคล (People) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ					
25.1 ด้านมารยาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน					
25.2 ด้านมารยาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง					
25.3 บุคลิกภาพ ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน					
25.4 บุคลิกภาพ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง					
25.5 ประสิทธิภาพของกัปตันและนักบิน					
25.6 กัปตันชาวต่างประเทศ					
25.7 ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน					
25.8 ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง					
25.9 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
25.10 จำนวนพนักงานมีมากเพียงพอต่อการบริการ					
25.11 อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					
26 ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ					
26.1 มาตรฐานของเครื่องบินที่ให้บริการ					
26.2 ความสะอาดในเครื่องบินโดยสาร					
26.3 ด้านระบบมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน					
26.4 ด้านความมีชื่อเสียงของสายการบิน					
26.5 การตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบิน					
26.6 ด้านระบบมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร					
26.7 อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					
27 ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ					
27.1 มีความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า					
27.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์สนามบิน(ในกรณีบินทันที)					
27.3 มีความสะดวกรวดเร็วในการรับ Boarding pass					
27.4 วันเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้					
27.5 กำแพงและสารติดการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย					
27.6 การใช้ตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตั๋วกระดาษ					
27.7 มีความสะดวกรวดเร็วในการรับกระเป๋า					
27.8 การดูแลผู้โดยสารกรณีเครื่องบินล่าช้า(Delay)					
27.9 อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

โปรดใส่เครื่องหมาย☑ ในช่องระดับปัญหาต่างๆ ได้แก่ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Products) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ					
28.1 จำนวนเที่ยวบินมีน้อย					
28.2 เส้นทางบินมีน้อย					
28.3 เวลาของการขึ้น-ลง ของเครื่องบินไม่ตรงกับเวลาที่ระบุในตารางบิน(Delay)					
28.4 การ check - in ลำช้า					
28.5 ระยะเวลาเดินทางในแต่ละเที่ยวบิน					
28.6 การที่บริษัทยกเลิกเที่ยวบิน					
28.7 การไม่ชำระคืนค่าโดยสาร ในกรณีที่ผู้โดยสารยกเลิกเที่ยวบินด้วยตัวเอง					
28.8 ไม่มีการระบุที่นั่ง(ใครขึ้นเครื่องก่อนเลือกที่นั่งได้ก่อน)					
28.9 ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบินฟรี					
28.10 อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					
29 ปัญหาด้านราคา (Price) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ					
29.1 ราคาตัวเครื่องบินแพงเกินไปในบางช่วงเวลา					
29.2 ราคาตัวเครื่องบินแพงกรณีซื้อตัวเครื่องบินและบินภายใน 24 ชม.					
29.3 อัตราค่าธรรมเนียมในกรณีเปลี่ยนแปลงชื่อ					
29.4 อัตราค่าธรรมเนียมในกรณีเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน ( flight change fee )					
29.5 อัตราค่าธรรมเนียมน้ำมันที่คิดเพิ่มในตัวเครื่องบิน					
29.6 อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					
30 ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย (Place) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ					
30.1 ไม่มั่นใจในการชำระค่าโดยสารทาง Internet					
30.2 ไม่มั่นใจในการชำระค่าโดยสารผ่านทางโทรศัพท์(Call center)					
30.3 ไม่มั่นใจในการชำระค่าโดยสารผ่านตัวแทนจำหน่าย					
30.4 ไม่มั่นใจในการจองล่วงหน้า					
30.5 อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					
31 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ					
31.1 โปรโมชั่นไม่ชัดเจนหรือไม่ตรงกับความป็นจริง					
31.2 โปรโมชั่นที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย					
31.3 ข้อมูลและข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์มีน้อย					
31.4 อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					

**ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ**

โปรดใส่เครื่องหมาย☑ ในช่องระดับปัญหาต่างๆ ได้แก่ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
32 ปัญหาด้านบุคคล (People) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ					
32.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องพูดจาไม่สุภาพ					
32.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินพูดจาไม่สุภาพ					
32.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องไม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆได้					
32.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆได้					
32.5 พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมักจะหลบเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้น					
32.6 พนักงานต้อนรับบนเครื่องมักจะหลบเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้น					
32.7 พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ให้บริการมีน้อย					
32.8 พนักงานต้อนรับบนเครื่องที่ให้บริการมีน้อย					
32.9 การควบคุมเครื่องบินของกัปตันและนักบินกรณีเครื่องบินตกหลุมอากาศ					
32.10 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
33 ปัญหาด้านกายภาพ (Physical) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ					
33.1 ด้านความปลอดภัย,ไม่มั่นใจในตัวเครื่องบิน					
33.2 เครื่องบินไม่สะอาด					
33.3 ขนาดของเครื่องบินที่มาให้บริการ					
33.4 การนำเครื่องขึ้นบินและลงจอด					
33.5 การตรวจเช็คเครื่องก่อนนำเครื่องขึ้นบิน					
33.6 เครื่องบินมีเสียงดังและสั่น					
33.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
34 ปัญหาด้านกระบวนการ (Process) ในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ					
34.1 ระยะเวลาเดินทางที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้					
34.2 การรับกระเป๋าล่าช้า					
34.3 การรับ Boarding pass ล่าช้า					
34.4 การซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้าไม่สะดวก					
34.5 การซื้อตั๋วโดยสารที่เคาท์เตอร์สนามบินใช้เวลานาน(บินทันที)					
34.6 ความสะดวกในการขึ้นรถ BUS เพื่อที่จะไปขึ้นหรือลงจากเครื่องบิน					
34.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะ :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกัญญา หมั่นไธสง
ตำแหน่งงาน	นักบัญชี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	2534 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	2544-ปัจจุบัน บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) 2537-2544 บริษัท โอสดสภา จำกัด 2534-2536 บริษัท ยูไนเต็คมอเตอร์เวกส์ จำกัด
สถานที่ติดต่อ	โทรศัพท์ 0-9828-7545 โทรสาร 0-2207-0697 E-mail: kanya_m@banpu.co.th

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved