

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์ของการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
3.1 ขอบเขตการศึกษา	9
3.2 วิธีการศึกษา	10
3.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ บริการสายการบินไทย	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายใน ประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	18
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการสายการบินไทย	63
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	80
5.1 สรุปผลการศึกษา	80
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	102
5.3 ข้อค้นพบ	106
5.4 ข้อเสนอแนะ	107
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	113
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	114
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	122
ประวัติผู้เขียน	123

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความถี่ในการเดินทาง	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการเดินทางเส้นทางภายในประเทศ โดยสายการบินไทย	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ของสายการบินไทยจากสื่อ	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงวิธีการสำรองที่นั่งหรือบัตรโดยสาร	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงวิธีการชำระค่าบัตรโดยสาร	21
12 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	22
13 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)	23

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	24
15	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน))	25
16	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	26
17	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพ มหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	28
18	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	28
19	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	29
20	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	30
21	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคามีผลต่อผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	32
22	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	33

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	35
24	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	37
25	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	39
26	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพมีผลต่อผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	41
27	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	43
28	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคามีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	46
30	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	48
31	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50
32	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	52
33	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพมีผลต่อผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54
34	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารการบินไทย	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
35	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคามีผลต่อผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง โดยสายการบินไทย	58
36	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง โดยสายการบินไทย	59
37	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อ ผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามความถี่ในการเดินทาง โดยสายการบินไทย	61
38	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพ มหา นครในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของ บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการ เดินทางโดยสายการบินไทย	63
39	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อ ผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินไทย	65
40	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพมีผลต่อ ผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร ในการเลือกใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินไทย	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหา ด้าน ผลិតภัณฑ์ ที่พบในการใช้สายการบินไทย	69
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหา ด้าน ราคาที่พบในการใช้สายการบินไทย	72
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหา ด้าน ส่งเสริมการตลาดที่พบในการใช้สายการบินไทย	73
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหา ด้าน บุคลากรที่พบในการใช้สายการบินไทย	74
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหา ด้าน กระบวน การให้บริการที่พบในการใช้สายการบินไทย	76
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับของปัญหา ด้าน สิ่ง นำเสนอทาง ภายภาพที่พบในการใช้สายการบินไทย	78