

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์	ผลกระทบขององค์ประกอบเว็บไซต์และปัจจัยด้านการตลาดที่มีต่อการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์
นักศึกษา	นางสาวเมทิกา เรืองพันธ์
รหัสนักศึกษา	51500691
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ดร.ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความตั้งใจในการจองตั๋วเครื่องบินผ่านอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความตั้งใจในการจองตั๋วเครื่องบินผ่านอินเทอร์เน็ต และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจการจองตั๋วเครื่องบินผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไป จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended questions) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบ (t -test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

ผลการวิจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ภายใน 1 ปีที่ผ่านมาท่านเดินทางโดยการจองตั๋วออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ 1 – 2 ครั้ง

ผลการศึกษาวิจัยปัจจัยเกี่ยวกับการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ด้านระบบบนเว็บไซต์ พบว่า ความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ที่ช่วยในการค้นหาข้อมูล เป็นข้อคำถามที่มีค่าสูงสุด เท่ากับ 4.23 และ อันดับที่สองคือคุณภาพและประสิทธิภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้ เท่ากับ 4.13 และ อันดับที่สามคือความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ผลการศึกษาวิจัยปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการจองตั๋วเครื่องบินผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านราคา พบว่าการแสดงราคาการจองตั๋วที่บวกภาษีแล้ว เท่ากับ 4.28 มีระดับความสำคัญมากที่สุด อันดับสองคือราคาในการจองตั๋วเครื่องบินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และอันดับสามคือเงื่อนไขในการจองตั๋วเครื่องบิน การชำระเงิน การคืนเงินกรณียกเลิกหรือการเปลี่ยนเที่ยวบิน และการรับประกัน และมีระบบชำระเงินออนไลน์ เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

สำหรับภาพรวมผลการศึกษาวิจัยเรื่องการตัดสินใจการจองตั๋วเครื่องบินผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก และพบว่าสิ่งที่ท่านได้ดูข้อมูลทางเว็บไซต์ทำให้ท่านตัดสินใจจองตั๋วเครื่องบินผ่านอินเทอร์เน็ต ได้ดียิ่งขึ้น