

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวและทฤษฎี	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	14
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ที่ใช้บริการเป็นประจำ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ของผู้โดยสาร ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	48
สรุปผลการศึกษา	48
การอภิปรายผลการศึกษา	57
ข้อค้นพบ	59
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	64
แบบสอบถาม	65
ประวัติผู้เขียน	71

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบิน(ต่อปี)	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ(ต่อปี)	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าโดยสารในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนสำคัญที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ	21
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการเป็นประจำ	21
13 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของสายการบินต้นทุนต่ำ	22
14 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของสายการบินต้นทุนต่ำ	23
15 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของสายการบินต้นทุนต่ำ	25
16 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของสายการบินต้นทุนต่ำ	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการด้านราคาของสายการบินต้นทุนต่ำ	27
18 แสดงการเปรียบเทียบผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของสายการบินต้นทุนต่ำ	28
19 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของสายการบินต้นทุนต่ำ	29
20 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของสายการบินต้นทุนต่ำ	30
21 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายของสายการบินต้นทุน ต่ำ	31
22 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของสายการบิน ต้นทุนต่ำ	32
23 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ	33
24 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ	34
25 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรของสายการบินต้นทุนต่ำ	35
26 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรของสายการบินต้นทุนต่ำ	36
27 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรของสายการบินต้นทุนต่ำ	37
28 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำ	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ	40
30 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ	42
31 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอของสายการบิน ต้นทุนต่ำ	43
32 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอของสายการบินต้นทุนต่ำ	45
33 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอของสายการบินต้นทุนต่ำ	46
34 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
35 แสดงข้อมูลพฤติกรรมการใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้โดยสารต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสายการบินต้นทุนต่ำ	52
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้โดยสารต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสาย การบินต้นทุนต่ำ	53
38 แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารต่อส่วนประสม การตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ	53