

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 ฉบับ โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ที่ใช้บริการเป็นประจำ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบิน(ต่อปี) ความถี่ในการเดินทางโดยสารการบินต้นทุนต่ำ(ต่อปี) วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ การชำระค่าโดยสารในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้มีส่วนสำคัญที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการเป็นประจำ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้โดยสารต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคา สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลากร กระบวนการให้บริการ และภาพลักษณ์และการนำเสนอ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 161 | 40.3 |
| หญิง | 239 | 59.8 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 และเป็นผู้ชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| ช่วงอายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------|------------|--------|
| น้อยกว่า 30 ปี | 242 | 60.5 |
| 31 – 40 ปี | 87 | 21.8 |
| 41 – 50 ปี | 42 | 10.5 |
| 51 ปีขึ้นไป | 29 | 7.3 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 มีอายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | จำนวน (คน) |
|-----------------------|------------|------------|
| ไม่เกินมัธยมปลาย/ปวช. | 9 | 2.3 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 2 | 0.5 |
| ปริญญาตรี | 265 | 66.3 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 124 | 31.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมา คือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และมีการศึกษาระดับปวส. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| นักเรียน/นักศึกษา | 80 | 20.0 |
| ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ | 62 | 15.5 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 25 | 6.3 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน | 132 | 33.0 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 99 | 24.8 |
| อื่นๆ | 2 | 0.5 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และอื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน ว่างงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

| รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน) | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 83 | 20.8 |
| 10,001 – 25,000 บาท | 127 | 31.8 |
| 25,001 – 40,000 บาท | 144 | 36.0 |
| มากกว่า 40,000 บาท | 46 | 11.5 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน) อยู่ระหว่าง 25,001 ถึง 40,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง

10,001 ถึง 25,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ที่ใช้บริการเป็นประจำ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารการบิน(ต่อปี)

| ความถี่ในการเดินทางโดยสารการบิน(ต่อปี) | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า | 23 | 5.8 |
| ประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง | 63 | 15.8 |
| ประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง | 81 | 20.3 |
| ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง | 233 | 58.3 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางโดยเครื่องบินปีละไม่เกิน 3 ครั้ง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ ประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และเดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารการบินต้นทุนต่ำ(ต่อปี)

| ความถี่ในการเดินทางโดยสารการบินต้นทุนต่ำ(ต่อปี) | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า | 19 | 4.8 |
| ประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง | 41 | 10.3 |
| ประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง | 60 | 15.0 |
| ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง | 280 | 70.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำปีละไม่เกิน 3 ครั้ง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ ประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และเดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ

| วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| ประชุม/อบรม/สัมมนาของบริษัท | 72 | 18.0 |
| ติดต่อธุรกิจส่วนตัว | 89 | 22.3 |
| ท่องเที่ยว | 128 | 32.0 |
| ไปหาครอบครัว/ญาติ/เพื่อน | 111 | 27.8 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ ไปหาครอบครัว/ญาติ/เพื่อน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ติดต่อธุรกิจส่วนตัว จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และประชุม/อบรม/สัมมนาของบริษัท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

| การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| เว็บไซต์ | 225 | 56.3 |
| โทรศัพท์ | 38 | 9.5 |
| สำนักงานขายในท่าอากาศยาน | 103 | 25.8 |
| สำนักงานขายนอกท่าอากาศยาน | 34 | 8.5 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 9 พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำทางเว็บไซต์ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ ทางสำนักงานขายในท่าอากาศยาน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ทางโทรศัพท์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และทางสำนักงานขายนอกท่าอากาศยาน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าโดยสารในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

| การชำระค่าโดยสารในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| เงินสด/บัตรเครดิต ณ สำนักงานขาย | 162 | 40.5 |
| บัตรเครดิตทางเว็บไซต์ | 201 | 50.3 |
| ATM ของธนาคาร | 25 | 6.3 |
| ร้านสะดวกซื้อ | 12 | 3.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ชำระค่าโดยสารในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำโดยบัตรเครดิตทางเว็บไซต์ จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือ ชำระด้วยเงินสด/บัตรเครดิต ณ สำนักงานขายคิด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ชำระผ่านทาง ATM ของธนาคาร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และทางร้านสะดวกซื้อ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนสำคัญที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

| ผู้มีส่วนสำคัญที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| ตัวเอง | 288 | 72.0 |
| สมาชิกในครอบครัว | 81 | 20.3 |
| เพื่อน | 22 | 5.5 |
| พนักงานของสายการบิน | 6 | 1.5 |
| บริษัท | 3 | 0.8 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำด้วยตัวเอง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัวมีส่วนในการตัดสินใจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 เพื่อนมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 พนักงานของสายการบินมีส่วนในการตัดสินใจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และบริษัทมีส่วนตัดสินใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการเป็นประจำ

| สายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการเป็นประจำ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| สายการบินแอร์เอเชีย | 187 | 46.8 |
| สายการบินนกแอร์ | 211 | 52.8 |
| สายการบินเอสจีเอ | 1 | 0.3 |
| สายการบินวัน ทู โก | 1 | 0.3 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการสายการบินนกแอร์ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ สายการบินแอร์เอเชีย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 สายการบินเอสจีเอ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 และสายการบินวันทูโก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ของผู้โดยสารต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| มีจำนวนเที่ยวบินต่อวันเพียงพอ | 2 (0.5) | 12 (3.0) | 117 (29.3) | 144 (36.0) | 125 (31.3) | 3.95 (มาก) |
| มีช่วงเวลาของเที่ยวบินที่เหมาะสม | 0 (0.0) | 18 (4.5) | 92 (23.0) | 140 (35.0) | 150 (37.5) | 4.06 (มาก) |
| มีจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินเพียงพอ | 0 (0.0) | 18 (4.5) | 137 (34.5) | 175 (43.8) | 70 (17.5) | 3.74 (มาก) |
| น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาต | 1 (0.3) | 23 (5.8) | 142 (35.5) | 161 (40.3) | 73 (18.3) | 3.71 (มาก) |
| ขนาด/ความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบิน | 11 (2.8) | 44 (11.0) | 114 (28.5) | 130 (32.5) | 101 (25.3) | 3.67 (มาก) |
| วิธีการจัดสรรที่นั่งบนเครื่องบินได้ตรงกับที่ต้องการ | 16 (4.0) | 41 (10.3) | 133 (33.3) | 114 (28.5) | 96 (24.0) | 3.58 (มาก) |
| มีบริการเครื่องดื่มและของว่างบนเครื่องบิน | 46 (11.5) | 51 (12.8) | 160 (40.0) | 82 (20.5) | 61 (15.3) | 3.15 (ปานกลาง) |
| สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้ | 13 (3.3) | 34 (8.5) | 106 (26.5) | 138 (34.5) | 109 (27.3) | 3.74 (มาก) |

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|------------------|------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| การให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร | 8 (2.0) | 5 (1.3) | 122 (30.5) | 106 (26.5) | 159 (39.8) | 4.01 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.73 (มาก) |

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีช่วงเวลาของเที่ยวบินที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาตามลำดับ คือ การให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีจำนวนเที่ยวบินต่อวันเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินเพียงพอ และสามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.71) ขนาด/ความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.67) วิธีการจัดสรรที่นั่งบนเครื่องบินได้ตรงกับที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ มีบริการเครื่องดื่มและของว่างบนเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.15) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่ำสุด

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับการรับรู้ | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|--------------------------------------|----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| มีจำนวนเที่ยวบินต่อวัน เพียงพอ | 1 (0.3) | 48 (12.0) | 168 (42.0) | 148 (37.0) | 35 (8.8) | 3.42 (ปานกลาง) |
| มีช่วงเวลาของเที่ยวบินที่ เหมาะสม | 4 (1.0) | 65 (16.3) | 169 (42.3) | 148 (37.0) | 14 (3.5) | 3.26 (ปานกลาง) |

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| มีจำนวนของเคาน์เตอร์ เซ็คอินเพียงพอ | 2 (0.5) | 32 (8.0) | 175 (43.8) | 164 (41.0) | 27 (6.8) | 3.46 (ปานกลาง) |
| น้ำหนักของสัมภาระที่ อนุญาต | 4 (1.0) | 53 (13.3) | 235 (58.8) | 97 (24.3) | 11 (2.8) | 3.15 (ปานกลาง) |
| ขนาด/ความสะดวกสบาย ของที่นั่งบนเครื่องบิน | 26 (6.5) | 74 (18.5) | 215 (53.8) | 79 (19.8) | 6 (1.5) | 2.91 (ปานกลาง) |
| วิธีการจัดสรรที่นั่งบน เครื่องบินได้ตรงกับที่ ต้องการ | 19 (4.8) | 69 (17.3) | 193 (48.3) | 98 (24.5) | 21 (5.3) | 3.08 (ปานกลาง) |
| มีบริการเครื่องดื่มและของ ว่างบนเครื่องบิน | 52 (13.0) | 136 (34.0) | 149 (37.3) | 58 (14.5) | 5 (1.3) | 2.57 (ปานกลาง) |
| สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือ คืนบัตรโดยสารได้ | 40 (10.0) | 87 (21.8) | 199 (49.8) | 70 (17.5) | 4 (1.0) | 2.78 (ปานกลาง) |
| การให้ความคุ้มครองชีวิต และทรัพย์สินของผู้โดยสาร | 13 (3.3) | 21 (5.3) | 179 (44.8) | 169 (42.3) | 18 (4.5) | 3.40 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.11 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ในรายละเอียดพบว่ามีการรับรู้ทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจำนวนของเคาน์เตอร์เซ็คอินเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมาตามลำดับ คือ มีจำนวนเที่ยวบินต่อวันเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.42) การให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีช่วงเวลาของเที่ยวบินที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.26) น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.15) วิธีการจัดสรรที่นั่งบนเครื่องบินได้ตรงกับที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.08) ขนาด/ความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 2.91) สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้ (ค่าเฉลี่ย 2.78) มีบริการเครื่องดื่มและของว่างบนเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 2.57)

ตารางที่ 15 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม
การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ความคาดหวัง | | การรับรู้ | | ค่าความแตกต่างเฉลี่ย | ค่า Sig. |
|---|-------------|------|-----------|------|----------------------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| มีจำนวนเที่ยวบินต่อวันเพียงพอ | 3.95 | 0.88 | 3.42 | 0.82 | -0.52 | 0.000* |
| มีช่วงเวลาของเที่ยวบินที่เหมาะสม | 4.06 | 0.88 | 3.26 | 0.80 | -0.80 | 0.000* |
| มีจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินเพียงพอ | 3.74 | 0.80 | 3.46 | 0.75 | -0.29 | 0.000* |
| น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาต | 3.71 | 0.84 | 3.15 | 0.71 | -0.56 | 0.000* |
| ขนาด/ความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบิน | 3.67 | 1.06 | 2.91 | 0.83 | -0.75 | 0.000* |
| วิธีการจัดสรรที่นั่งบนเครื่องบินได้ตรงกับที่ต้องการ | 3.58 | 1.08 | 3.08 | 0.90 | -0.50 | 0.000* |
| มีบริการเครื่องดื่มและของว่างบนเครื่องบิน | 3.15 | 1.18 | 2.57 | 0.93 | -0.58 | 0.000* |
| สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้ | 3.74 | 1.05 | 2.78 | 0.89 | -0.96 | 0.000* |
| การให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร | 4.01 | 0.97 | 3.40 | 0.79 | -0.61 | 0.000* |
| ภาพรวม | 3.73 | 0.77 | 3.11 | 0.53 | -0.62 | 0.000* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้โดยสารต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกปัจจัยย่อย แสดงถึง ผู้โดยสารไม่พึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยด้านราคาของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่ำสุด คือ มีจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินเพียงพอ (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.29) รองลงมาตามลำดับ คือ วิธีการจัดสรรที่นั่งบนเครื่องบินได้ตรงกับที่ต้องการ (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.50) มีจำนวนเที่ยวบินต่อวันเพียงพอ (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.52) น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาต (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.56) มีบริการเครื่องดื่มและของว่างบนเครื่องบิน (ค่า

ความแตกต่างเฉลี่ย 0.58) การให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.61) ขนาด/ความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบิน (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.75) มีช่วงเวลาของเที่ยวบินที่เหมาะสม (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.80) และ สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้ (ค่าความแตกต่าง 0.96)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| อัตราค่าโดยสาร | 0 (0.0) | 4 (1.0) | 51 (12.8) | 168 (42.0) | 177 (44.3) | 4.30 (มาก) |
| ค่าใช้จ่ายด้านเครื่องดื่มน้ำ/ของว่าง บนเครื่องบินที่ผู้โดยสารต้องจ่ายมีความเหมาะสม | 6 (1.5) | 31 (7.8) | 154 (38.5) | 138 (34.5) | 71 (17.8) | 3.59 (มาก) |
| มีการแจ้งรายละเอียดอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าธรรมเนียมสัมภาระ อย่างละเอียด | 0 (0.0) | 12 (3.0) | 101 (25.3) | 180 (45.0) | 107 (26.8) | 3.96 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนหรือคืนบัตรโดยสาร | 8 (2.0) | 15 (3.8) | 130 (32.5) | 141 (35.3) | 106 (26.5) | 3.81 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.91 (มาก) |

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราค่าโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาตามลำดับ คือ มีการแจ้งรายละเอียดอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าธรรมเนียมสัมภาระ อย่าง

ละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.96) ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนหรือคืนบัตรโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ ค่าใช้จ่ายด้านเครื่องดื่ม/ของว่าง บนเครื่องบินที่ผู้โดยสารต้องจ่ายมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการด้านราคาของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับการรับรู้ | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| อัตราค่าโดยสาร | 18 (4.5) | 47 (11.8) | 152 (38.0) | 141 (35.3) | 42 (10.5) | 3.36 (ปานกลาง) |
| ค่าใช้จ่ายด้านเครื่องดื่ม/ของว่าง บนเครื่องบินที่ผู้โดยสารต้อง จ่ายมีความเหมาะสม | 23 (5.8) | 96 (24.0) | 206 (51.5) | 75 (18.8) | 0 (0.0) | 2.83 (ปานกลาง) |
| มีการแจ้งรายละเอียดอัตราค่า โดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าธรรมเนียมสัมภาระ อย่าง ละเอียด | 11 (2.8) | 58 (14.5) | 162 (40.5) | 143 (35.8) | 26 (6.5) | 3.29 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยน หรือคืนบัตรโดยสาร | 30 (7.5) | 74 (18.5) | 201 (50.3) | 86 (21.5) | 9 (2.3) | 2.93 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.10 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด คือ อัตราค่าโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมาตามลำดับ คือ มีการแจ้งรายละเอียดอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าธรรมเนียมสัมภาระ อย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.29) ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนหรือคืนบัตร

โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 2.93) ค่าใช้จ่ายด้านเครื่องคืม/ของว่าง บนเครื่องบินที่ผู้โดยสารต้องจ่ายมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านราคา | ความคาดหวัง | | การรับรู้ | | ค่าความแตกต่างเฉลี่ย | ค่า Sig. |
|---|-------------|------|-----------|------|----------------------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| อัตราค่าโดยสาร | 4.30 | 0.72 | 3.36 | 0.97 | -0.94 | 0.00* |
| ค่าใช้จ่ายด้านเครื่องคืม/ของว่าง บนเครื่องบินที่ผู้โดยสารต้องจ่ายมีความเหมาะสม | 3.59 | 0.92 | 2.83 | 0.79 | -0.76 | 0.00* |
| มีการแจ้งรายละเอียดอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าธรรมเนียมสัมภาระ อย่างละเอียด | 3.96 | 0.80 | 3.29 | 0.89 | -0.67 | 0.00* |
| ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนหรือคืนบัตรโดยสาร | 3.81 | 0.94 | 2.93 | 0.89 | -0.88 | 0.00* |
| ภาพรวม | 3.91 | 0.66 | 3.10 | 0.69 | -0.81 | 0.00* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้โดยสารต่อปัจจัยด้านราคา พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกปัจจัยย่อย แสดงถึง ผู้โดยสารไม่พึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยด้านราคาของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่ำสุด คือ มีการแจ้งรายละเอียดอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าธรรมเนียมสัมภาระ อย่างละเอียด (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.67) รองลงมาตามลำดับคือ ค่าใช้จ่ายด้านเครื่องคืม/ของว่าง บนเครื่องบินที่ผู้โดยสารต้องจ่ายมีความเหมาะสม (ค่าความ

แตกต่างกันเล็กน้อย 0.76) ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนหรือคืนบัตรโดยสาร (ค่าความแตกต่างกันเล็กน้อย 0.88) และ อัตราค่าโดยสาร (ค่าความแตกต่างกันเล็กน้อย 0.94)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| การซื้อบัตรโดยสารทางอิน เทอร์เน็ต | 2 (0.5) | 12 (3.0) | 103 (25.8) | 131 (32.8) | 152 (38.0) | 4.05 (มาก) |
| การซื้อบัตรโดยสารทาง โทรศัพท์ | 2 (0.5) | 21 (5.3) | 149 (37.3) | 144 (36.0) | 84 (21.0) | 3.72 (มาก) |
| การซื้อบัตรโดยสารจาก สำนักงานขาย | 1 (0.3) | 10 (2.5) | 109 (27.3) | 146 (36.5) | 134 (33.5) | 4.01 (มาก) |
| ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่า อากาศยานหาง่าย สะดวก | 0 (0.0) | 8 (2.0) | 89 (22.3) | 162 (40.5) | 141 (35.3) | 4.09 (มาก) |
| ที่ตั้งของสำนักงานขายนอก ท่าอากาศยานหาง่าย สะดวก | 2 (0.5) | 12 (3.0) | 147 (36.8) | 144 (36.0) | 95 (23.8) | 3.80 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.93 (มาก) |

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย
 ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่
 ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด คือ ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่าอากาศยาน
 หาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาตามลำดับ คือ การซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต
 (ค่าเฉลี่ย 4.05) การซื้อบัตรโดยสารจากสำนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.01) ที่ตั้งของสำนักงานขายนอก
 ท่าอากาศยานหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ การซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย | ระดับการรับรู้ | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| การซื้อบัตรโดยสารทางอิน เทอร์เน็ต | 2 (0.5) | 23 (5.8) | 120 (30.0) | 183 (45.8) | 72 (18.0) | 3.75 (ทำได้ดี) |
| การซื้อบัตรโดยสารทาง โทรศัพท์ | 3 (0.8) | 20 (5.0) | 208 (52.0) | 142 (35.5) | 27 (6.8) | 3.43 (ปานกลาง) |
| การซื้อบัตรโดยสารจาก สำนักงานขาย | 3 (0.8) | 23 (5.8) | 118 (29.5) | 166 (41.5) | 90 (22.5) | 3.79 (ทำได้ดี) |
| ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่า อากาศยานหาง่าย สะดวก | 2 (0.5) | 28 (7.0) | 112 (28.0) | 191 (47.8) | 67 (16.8) | 3.73 (ทำได้ดี) |
| ที่ตั้งของสำนักงานขายนอกท่า อากาศยานหาง่าย สะดวก | 1 (0.3) | 51 (12.8) | 184 (46.0) | 147 (36.8) | 17 (4.3) | 3.32 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.60 (ทำได้ดี) |

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายใน
 ระดับทำได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.60) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับทำได้ดี
 และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การซื้อบัตรโดยสารจากสำนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาตามลำดับ
 คือ การซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.75) ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่าอากาศยานหา
 ง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ในระดับปานกลาง คือ การซื้อบัตร
 โดยสารทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และที่ตั้งของสำนักงานขายนอกท่าอากาศยานหาง่าย สะดวก
 (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 21 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย | ความคาดหวัง | | การรับรู้ | | ค่าความแตกต่างเฉลี่ย | ค่า Sig. |
|--|-------------|------|-----------|------|----------------------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| การซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต | 4.05 | 0.90 | 3.75 | 0.83 | -0.30 | 0.000* |
| การซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ | 3.72 | 0.87 | 3.43 | 0.72 | -0.29 | 0.000* |
| การซื้อบัตรโดยสารจากสำนักงานขาย | 4.01 | 0.85 | 3.79 | 0.81 | -0.21 | 0.000* |
| ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่าอากาศยาน หางาย สะดวก | 4.09 | 0.80 | 3.73 | 0.84 | -0.36 | 0.000* |
| ที่ตั้งของสำนักงานขายนอกท่าอากาศยาน หางาย สะดวก | 3.80 | 0.85 | 3.32 | 0.76 | -0.48 | 0.000* |
| ภาพรวม | 3.93 | 0.66 | 3.60 | 0.60 | -0.33 | 0.000* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้โดยสารต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกปัจจัยย่อย แสดงถึงผู้โดยสารไม่พึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่ำสุด คือ การซื้อบัตรโดยสารจากสำนักงานขาย (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.21) รองลงมาตามลำดับ คือ การซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.29) การซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.30) ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่าอากาศยานหางาย สะดวก (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.36) ที่ตั้งของสำนักงานขายนอกท่าอากาศยานหางาย สะดวก (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.48)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| มีการส่งเสริมการขาย เช่น สามารถซื้อบัตรโดยสารใน ราคาต่ำกว่าอัตราค่าโดยสาร ปกติ เมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า | 1 (0.3) | 2 (0.5) | 40 (10.0) | 157 (39.3) | 200 (50.0) | 4.38 (มาก) |
| มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อ วิทยุ/โทรทัศน์ | 0 (0.0) | 19 (4.8) | 165 (41.3) | 158 (39.5) | 58 (14.5) | 3.64 (มาก) |
| มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้ หนังสือพิมพ์/ป้าย โฆษณา | 0 (0.0) | 33 (8.3) | 169 (42.3) | 153 (38.3) | 45 (11.3) | 3.53 (มาก) |
| มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการ สอบถามข้อมูล | 0 (0.0) | 6 (1.5) | 96 (24.0) | 173 (43.3) | 125 (31.3) | 4.04 (มาก) |
| มีการจัดกิจกรรมร่วมกับ ชุมชนหรือสังคม | 13 (3.3) | 35 (8.8) | 189 (47.3) | 121 (30.3) | 42 (10.5) | 3.36 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.79 (มาก) |

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม
 การตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง
 อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด คือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น สามารถซื้อบัตร
 โดยสารในราคาต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติ เมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา
 ตามลำดับ คือ มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีการโฆษณา
 ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อ วิทยุ/โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้
 หนังสือพิมพ์/ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.53) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปาน
 กลาง คือ มีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับการรับรู้ | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|--|----------------|--------------|---------------|---------------|--------------|-------------------------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| มีการส่งเสริมการขาย เช่น สามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติ เมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า | 5 (1.3) | 21 (5.3) | 142 (35.5) | 154 (38.5) | 78 (19.5) | 3.70 (ดี) |
| มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อ วิทยุ/โทรทัศน์ | 4 (1.0) | 18 (4.5) | 136 (34.0) | 163 (40.8) | 79 (19.8) | 3.74 (ดี) |
| มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้หนังสือพิมพ์/ป้ายโฆษณา | 6 (1.5) | 30 (7.5) | 190 (47.5) | 137 (34.3) | 37 (9.3) | 3.42 (ปานกลาง) |
| มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการสอบถามข้อมูล | 3 (0.8) | 33 (8.3) | 138 (34.5) | 138 (34.5) | 88 (22.0) | 3.69 (ดี) |
| มีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือสังคม | 7 (1.8) | 50 (12.5) | 178 (44.5) | 123 (30.8) | 42 (10.5) | 3.36 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.58 (มาก) |

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อ วิทยุ/โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาตามลำดับ คือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น สามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติ เมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.69) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้หนังสือพิมพ์/ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.42) และมีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตารางที่ 24 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ความคาดหวัง | | การรับรู้ | | ค่าความแตกต่างเฉลี่ย | ค่า Sig. |
|---|-------------|------|-----------|------|----------------------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| มีการส่งเสริมการขาย เช่น สามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาที่ต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติ เมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า | 4.38 | 0.70 | 3.70 | 0.88 | -0.69 | 0.000 |
| มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ | 3.64 | 0.79 | 3.74 | 0.86 | +0.10 | 0.090 |
| มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้หนังสือพิมพ์/ป้ายโฆษณา | 3.53 | 0.80 | 3.42 | 0.82 | -0.10 | 0.066 |
| มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการสอบถามข้อมูล | 4.04 | 0.78 | 3.69 | 0.93 | -0.36 | 0.000 |
| มีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือสังคม | 3.36 | 0.90 | 3.36 | 0.89 | 0.00 | 0.968 |
| ภาพรวม | 3.79 | 0.57 | 3.58 | 0.69 | -0.21 | 0.005* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้โดยสารต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังน้อยกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้เท่ากับ 0.10 ส่วนในปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงถึงผู้โดยสารมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ และไม่พึงพอใจในปัจจัยย่อยอื่นๆของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ต่ำสุด คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้ หนังสือพิมพ์/ป้ายโฆษณา (ค่าความแตกต่าง 0.10) รองลงมาตามลำดับ คือ มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการสอบถามข้อมูล (ค่าความแตกต่าง 0.36) มีการส่งเสริมการขาย เช่น สามารถซื้อบัตรโดยสารในราคาที่ต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติ เมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า (ค่าความแตกต่าง 0.69) และปัจจัยย่อยด้านมีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือสังคม พบว่าไม่มี

ความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และค่าเฉลี่ยการรับรู้ แสดงถึงผู้โดยสารที่มีความพึงพอใจในปัจจุบันนี้ของสายการบินต้นทุนต่ำ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|------------------|------------|--------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| นักบินมีความชำนาญและมีประสบการณ์การบินสูง | 0 (0.0) | 2 (0.5) | 50 (12.5) | 132 (33.0) | 216 (54.0) | 4.41 (มาก) |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องแต่งกายและพูดจาสุภาพ | 0 (0.0) | 3 (0.8) | 74 (18.5) | 139 (34.8) | 184 (46.0) | 4.26 (มาก) |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องมีความเป็นมิตร อธิษาศัยดี | 0 (0.0) | 1 (0.3) | 72 (18.0) | 140 (35.0) | 187 (46.8) | 4.28 (มาก) |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องปฏิบัติงานด้วยคล่องแคล่วรวดเร็ว และมีความชำนาญ | 0 (0.0) | 1 (0.3) | 75 (18.8) | 151 (37.8) | 173 (43.3) | 4.24 (มาก) |
| พนักงานบริการภาคพื้นดินแต่งกายและพูดจาสุภาพ | 0 (0.0) | 9 (2.3) | 82 (20.5) | 151 (37.8) | 158 (39.5) | 4.14 (มาก) |
| พนักงานบริการภาคพื้นดินมีความเป็นมิตรและอธิษาศัยดี | 0 (0.0) | 7 (1.8) | 81 (20.3) | 143 (35.8) | 169 (42.3) | 4.18 (มาก) |
| พนักงานบริการภาคพื้นดินปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว | 0 (0.0) | 6 (1.5) | 76 (19.0) | 147 (36.8) | 171 (42.8) | 4.21 (มาก) |
| มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ | 0 (0.0) | 2 (0.5) | 93 (23.3) | 160 (40.0) | 145 (36.3) | 4.12 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.23 (มาก) |

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด คือ นักบินมีความชำนาญและมีประสบการณ์การบินสูง (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาตามลำดับ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเป็นมิตร อธิษาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่งกายและพูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานด้วยคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานบริการภาคพื้นดินปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานบริการภาคพื้นดินมีความเป็นมิตรและอธิษาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานบริการภาคพื้นดินแต่งกายและพูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับการรับรู้ | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|----------------|-------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| นักบินมีความชำนาญและมีประสบการณ์การบินสูง | 0 (0.0) | 12 (3.0) | 112 (28.0) | 222 (55.5) | 54 (13.5) | 3.80 (ดี) |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่งกายและพูดจาสุภาพ | 0 (0.0) | 7 (1.8) | 64 (16.0) | 203 (50.8) | 126 (31.5) | 4.12 (ดี) |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเป็นมิตร อธิษาศัยดี | 0 (0.0) | 5 (1.3) | 79 (19.8) | 180 (45.0) | 136 (34.0) | 4.12 (ดี) |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานด้วยคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีความชำนาญ | 1 (0.3) | 8 (2.0) | 121 (30.3) | 168 (42.0) | 102 (25.5) | 3.91 (ดี) |
| พนักงานบริการภาคพื้นดินแต่งกายและพูดจาสุภาพ | 4 (1.0) | 13 (3.3) | 105 (26.3) | 185 (46.3) | 93 (23.3) | 3.88 (ดี) |
| พนักงานบริการภาคพื้นดินมีความเป็นมิตรและอธิษาศัยดี | 3 (0.8) | 19 (4.8) | 118 (29.5) | 174 (43.5) | 86 (21.5) | 3.80 (ดี) |

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับการรับรู้ | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|--|----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| พนักงานบริการภาคพื้นดิน ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว | 2 (0.5) | 31 (7.8) | 129 (32.3) | 170 (42.5) | 68 (17.0) | 3.68 (ดี) |
| มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการ เพียงพอ | 6 (1.5) | 40 (10.0) | 148 (37.0) | 163 (40.8) | 43 (10.8) | 3.49 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.85 (ดี) |

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องแต่งกายและพูดจาสุภาพ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องมีความเป็นมิตร อหยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาตามลำดับ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องปฏิบัติงานด้วยคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานต้อนรับบนเครื่องแต่งกายและพูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.88) นักบินมีความชำนาญและมีประสบการณ์การบินสูง และพนักงานบริการภาคพื้นดินมีความเป็นมิตรและอหยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงานบริการภาคพื้นดินปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 27 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ความคาดหวัง | | การรับรู้ | | ค่าความแตกต่างเฉลี่ย | ค่า Sig. |
|---|-------------|------|-----------|------|----------------------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| นักบินมีความชำนาญและมีประสบการณ์ การบินสูง | 4.41 | 0.72 | 3.80 | 0.70 | -0.61 | 0.000* |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องแต่งกายและ พูดจาสุภาพ | 4.26 | 0.78 | 4.12 | 0.73 | -0.14 | 0.000* |

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ความคาดหวัง | | การรับรู้ | | ค่าความแตกต่างเฉลี่ย | ค่า Sig. |
|---|-------------|------|-----------|------|----------------------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเป็นมิตร อธิษาศัยดี | 4.28 | 0.76 | 4.12 | 0.76 | -0.17 | 0.000* |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานด้วยคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีความชำนาญ | 4.24 | 0.76 | 3.91 | 0.81 | -0.34 | 0.000* |
| พนักงานบริการภาคพื้นดินแต่งกายและพูดจาสุภาพ | 4.14 | 0.82 | 3.88 | 0.84 | -0.27 | 0.000* |
| พนักงานบริการภาคพื้นดินมีความเป็นมิตรและอธิษาศัยดี | 4.18 | 0.81 | 3.80 | 0.85 | -0.38 | 0.000* |
| พนักงานบริการภาคพื้นดินปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว | 4.21 | 0.80 | 3.68 | 0.86 | -0.53 | 0.000* |
| มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ | 4.12 | 0.77 | 3.49 | 0.87 | -0.63 | 0.000* |
| ภาพรวม | 4.23 | 0.69 | 3.85 | 0.65 | -0.38 | 0.000* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้โดยสารต่อปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในปัจจัยย่อยทุกด้าน แสดงถึงผู้โดยสารไม่พึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่ำสุดคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่งกายและพูดจาสุภาพ (ค่าความแตกต่าง 0.14) รองลงมาตามลำดับ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเป็นมิตร อธิษาศัยดี (ค่าความแตกต่าง 0.17) พนักงานบริการภาคพื้นดินแต่งกายและพูดจาสุภาพ (ค่าความแตกต่าง 0.27) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานด้วยคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีความชำนาญ (ค่าความแตกต่าง 0.34) พนักงานบริการภาคพื้นดินมีความเป็นมิตรและอธิษาศัยดี (ค่าความแตกต่าง 0.38) พนักงานบริการภาคพื้นดินปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว (ค่าความแตกต่าง 0.53) นักบินมีความชำนาญและมีประสบการณ์การบินสูง (ค่าความแตกต่าง 0.61) มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าความแตกต่าง 0.63)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสาร ทำได้หลายวิธี | 0 (0.0) | 4 (1.0) | 57 (14.3) | 154 (38.5) | 185 (46.3) | 4.30 (มาก) |
| การชำระค่าโดยสารทำได้หลายวิธี | 0 (0.0) | 3 (0.8) | 49 (12.3) | 159 (39.8) | 189 (47.3) | 4.34 (มาก) |
| ความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงการ เดินทาง หรือเปลี่ยนแปลงชื่อผู้ เดินทาง | 1 (0.3) | 21 (5.3) | 109 (27.3) | 127 (31.8) | 142 (35.5) | 3.97 (มาก) |
| มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วน และมี การส่งเสริมการตลาด เป็นประโยชน์ ต่อการสำรองบัตรโดยสาร | 0 (0.0) | 9 (2.3) | 79 (19.8) | 157 (39.3) | 155 (38.8) | 4.14 (มาก) |
| การเช็คอินรวดเร็ว | 0 (0.0) | 4 (1.0) | 81 (20.3) | 136 (34.0) | 179 (44.8) | 4.22 (มาก) |
| มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะ ออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้า อย่างชัดเจน | 0 (0.0) | 6 (1.5) | 81 (20.3) | 114 (28.5) | 199 (49.8) | 4.26 (มาก) |
| เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมาย ตามกำหนดเวลา | 0 (0.0) | 10 (2.5) | 95 (23.8) | 91 (22.8) | 204 (51.0) | 4.22 (มาก) |
| การขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่าง เรียบร้อยและรวดเร็ว | 0 (0.0) | 4 (1.0) | 61 (15.3) | 156 (39.0) | 179 (44.8) | 4.28 (มาก) |
| มีการสาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆบน เครื่องบิน | 0 (0.0) | 12 (3.0) | 93 (23.3) | 177 (44.3) | 118 (29.5) | 4.00 (มาก) |
| การรอรับสัมภาระปลายทางไม่ใช่ เวลานาน | 0 (0.0) | 6 (1.5) | 76 (19.0) | 149 (37.3) | 169 (42.3) | 4.20 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.19 (มาก) |

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด คือ การชำระค่าโดยสารทำได้หลายวิธี (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาตามลำดับ คือ การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทำได้หลายวิธี (ค่าเฉลี่ย 4.30) การขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.26) การเช็คอินรวดเร็ว และเที่ยวบินออกเดินทางถึงที่หมายตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) การรองรับสัมภาระปลายทางไม่ใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วน และมีการส่งเสริมการตลาดเป็นประโยชน์ต่อการสำรองบัตรโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีการสาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง หรือเปลี่ยนแปลงชื่อผู้เดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับการรับรู้ | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|--|----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทำได้หลายวิธี | 0 (0.0) | 25 (6.3) | 77 (19.3) | 165 (41.3) | 133 (33.3) | 4.01 (ดี) |
| การชำระค่าโดยสารทำได้หลายวิธี | 2 (0.5) | 27 (6.8) | 67 (16.8) | 170 (42.5) | 134 (33.5) | 4.02 (ดี) |
| ความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง หรือเปลี่ยนแปลงชื่อผู้เดินทาง | 5 (1.3) | 67 (16.8) | 236 (59.0) | 84 (21.0) | 8 (2.0) | 3.06 (ปานกลาง) |
| มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วน และมีการส่งเสริมการตลาดเป็นประโยชน์ต่อการสำรองบัตรโดยสาร | 1 (0.3) | 30 (7.5) | 119 (29.8) | 158 (39.5) | 92 (23.0) | 3.78 (ดี) |

| ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ | ระดับการรับรู้ | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|--|----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| การเช็คอินรวดเร็ว | 2 (0.5) | 53 (13.3) | 174 (43.5) | 120 (30.0) | 51 (12.8) | 3.41 (ปานกลาง) |
| มีการประกาศเตือนเมื่อ เที่ยวบินจะออกเดินทางหรือ แจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน | 10 (2.5) | 51 (12.8) | 150 (37.5) | 157 (39.3) | 32 (8.0) | 3.38 (ปานกลาง) |
| เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่ หมายตามกำหนดเวลา | 31 (7.8) | 73 (18.3) | 160 (40.0) | 110 (27.5) | 26 (6.5) | 3.07 (ปานกลาง) |
| การขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่าง เรียบร้อยและรวดเร็ว | 12 (3.0) | 36 (9.0) | 147 (36.8) | 152 (38.0) | 53 (13.3) | 3.50 (ดี) |
| มีการสาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆ บนเครื่องบิน | 0 (0.0) | 11 (2.8) | 127 (31.8) | 153 (38.3) | 109 (27.3) | 3.90 (ดี) |
| การรอรับสัมภาระปลายทาง ไม่ใช้เวลานาน | 17 (4.3) | 45 (11.3) | 189 (47.3) | 119 (29.8) | 30 (7.5) | 3.25 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.54 (ดี) |

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การชำระค่าโดยสารทำได้หลายวิธี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.02) การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทำได้หลายวิธี (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีการสาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วน และมีการส่งเสริมการตลาด เป็นประโยชน์ต่อการสำรองบัตรโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.78) การขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ การเช็คอินรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.38) การรอรับสัมภาระปลายทางไม่ใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.25) เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.07) ความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง หรือเปลี่ยนแปลงชื่อผู้เดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ตารางที่ 30 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ความคาดหวัง | | การรับรู้ | | ค่าความแตกต่างเฉลี่ย | ค่า Sig. |
|---|-------------|------|-----------|------|----------------------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทำได้หลายวิธี | 4.30 | 0.75 | 4.01 | 0.88 | -0.29 | 0.000* |
| การชำระค่าโดยสารทำได้หลายวิธี | 4.34 | 0.72 | 4.02 | 0.90 | -0.32 | 0.000* |
| ความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง หรือเปลี่ยนแปลงชื่อผู้เดินทาง | 3.97 | 0.93 | 3.06 | 0.71 | -0.91 | 0.000* |
| มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วน และมีการส่งเสริมการตลาด เป็นประโยชน์ต่อการสำรองบัตรโดยสาร | 4.14 | 0.81 | 3.78 | 0.89 | -0.37 | 0.000* |
| การเช็คอินรวดเร็ว | 4.22 | 0.80 | 3.41 | 0.89 | -0.81 | 0.000* |
| มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน | 4.26 | 0.83 | 3.38 | 0.89 | -0.89 | 0.000* |
| เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา | 4.22 | 0.89 | 3.07 | 1.01 | -1.16 | 0.000* |
| การขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว | 4.28 | 0.75 | 3.50 | 0.94 | -0.78 | 0.000* |
| มีการสาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน | 4.00 | 0.81 | 3.90 | 0.83 | -0.10 | 0.000* |
| การรอรับสัมภาระปลายทางไม่ใช้เวลานาน | 4.20 | 0.80 | 3.25 | 0.90 | -0.95 | 0.000* |
| ภาพรวม | 4.19 | 0.62 | 3.54 | 0.61 | -0.66 | 0.000* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้โดยสารต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในปัจจัยย่อยทุกด้าน แสดงถึงผู้โดยสารไม่พึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่ำสุดคือ มีการสาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน (ค่าความแตกต่าง 0.10) รองลงมาตามลำดับ คือ การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทำได้หลายวิธี (ค่าความแตกต่าง 0.29) การชำระค่าโดยสารทำได้หลายวิธี (ค่าความแตกต่าง 0.32) มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วน และมีการส่งเสริมการตลาด เป็นประโยชน์ต่อการสำรองบัตรโดยสาร (ค่าความแตกต่าง 0.37) การขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว (ค่าความแตกต่าง 0.78) การเช็คอินรวดเร็ว (ค่าความแตกต่าง 0.81) มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะออกเดินทางหรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน (ค่าความแตกต่าง 0.89) ความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง หรือเปลี่ยนแปลงชื่อผู้เดินทาง (ค่าความแตกต่าง 0.91) การรองรับสัมภาระปลายทางไม่ใช้เวลานาน (ค่าความแตกต่าง 0.95) เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา (ค่าความแตกต่าง 1.16)

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ และการนำเสนอ | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|---|------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| เครื่องแต่งกายของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน | 0 (0.0) | 13 (3.3) | 169 (42.3) | 166 (41.5) | 52 (13.0) | 3.64 (มาก) |
| เครื่องแต่งกายของพนักงาน ภาคพื้นดิน | 1 (0.3) | 14 (3.5) | 183 (45.8) | 157 (39.3) | 45 (11.3) | 3.58 (มาก) |
| การตกแต่งลวดลาย/สัญลักษณ์ ของเครื่องบิน | 6 (1.5) | 40 (10.0) | 195 (48.8) | 118 (29.5) | 41 (10.3) | 3.37 (ปานกลาง) |
| การออกแบบตกแต่งสำนักงาน ขายในท่าอากาศยาน | 3 (0.8) | 37 (9.3) | 190 (47.5) | 130 (32.5) | 40 (10.0) | 3.42 (ปานกลาง) |

| ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ และการนำเสนอ | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|--|------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| สภาพของอุปกรณ์และ เครื่องใช้ภายในเครื่องบิน | 0 (0.0) | 15 (3.8) | 118 (29.5) | 135 (33.8) | 132 (33.0) | 3.96 (มาก) |
| สภาพของอุปกรณ์ และ เครื่องมือ ณ จุดจำหน่ายตั๋ว และจุดเช็คอิน | 0 (0.0) | 20 (5) | 130 (32.5) | 179 (44.8) | 71 (17.8) | 3.75 (มาก) |
| บรรยากาศภายในเครื่องบิน | 2 (0.5) | 14 (3.5) | 104 (26.0) | 149 (37.3) | 131 (32.8) | 3.98 (มาก) |
| ความสะอาดของห้องโดยสาร และห้องน้ำภายในเครื่องบิน | 0 (0.0) | 14 (3.5) | 98 (24.5) | 140 (35.0) | 148 (37.0) | 4.06 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.72 (มาก) |

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาตามลำดับ คือ บรรยากาศภายในเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.98) สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.96) สภาพของอุปกรณ์ และเครื่องมือ ณ จุดจำหน่ายตั๋ว และจุดเช็คอิน (ค่าเฉลี่ย 3.75) เครื่องแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.64) เครื่องแต่งกายของพนักงานภาคพื้นดิน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง คือ การออกแบบตกแต่งสำนักงานขายในท่าอากาศยาน (ค่าเฉลี่ย 3.42) การตกแต่งลวดลาย/สัญลักษณ์ของเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการ นำเสนอ | ระดับการรับรู้ | | | | | ค่าเฉลี่ย (ความหมาย) |
|--|----------------|-------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มาก ที่สุด | |
| เครื่องแต่งกายของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน | 1 (0.3) | 13 (3.3) | 81 (20.3) | 196 (49.0) | 109 (27.3) | 4.00 (ดี) |
| เครื่องแต่งกายของพนักงาน ภาคพื้นดิน | 0 (0.0) | 19 (4.8) | 105 (26.3) | 180 (45.0) | 96 (24.0) | 3.88 (ดี) |
| การตกแต่งลวดลาย/สัญลักษณ์ ของเครื่องบิน | 0 (0.0) | 18 (4.5) | 138 (34.5) | 182 (45.5) | 62 (15.5) | 3.72 (ดี) |
| การออกแบบตกแต่งสำนักงาน ขายในท่าอากาศยาน | 0 (0.0) | 10 (2.5) | 193 (48.3) | 157 (39.3) | 40 (10.0) | 3.57 (ดี) |
| สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ ภายในเครื่องบิน | 6 (1.5) | 33 (8.3) | 174 (43.5) | 152 (38.0) | 35 (8.8) | 3.44 (ปานกลาง) |
| สภาพของอุปกรณ์ และเครื่องมือ ณ จุดจำหน่ายตั๋ว และจุดเช็คอิน | 1 (0.3) | 26 (6.5) | 199 (49.8) | 151 (37.8) | 23 (5.8) | 3.42 (ปานกลาง) |
| บรรยากาศภายในเครื่องบิน | 7 (1.8) | 39 (9.8) | 168 (42.0) | 147 (36.8) | 39 (9.8) | 3.43 (ปานกลาง) |
| ความสะอาดของห้องโดยสาร และห้องนำภายในเครื่องบิน | 3 (0.8) | 31 (7.8) | 157 (39.3) | 176 (44.0) | 33 (8.3) | 3.51 (ดี) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.62 (ดี) |

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการ
 นำเสนอในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับดี
 และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา
 ตามลำดับ คือ เครื่องแต่งกายของพนักงานภาคพื้นดิน (ค่าเฉลี่ย 3.88) การตกแต่งลวดลาย/
 สัญลักษณ์ของเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.72) การออกแบบตกแต่งสำนักงานขายในท่าอากาศยาน

(ค่าเฉลี่ย 3.57) ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมีระดับปานกลาง คือ สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.44) บรรยากาศภายในเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 3.43) สภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือ ณ จุดจำหน่ายตั๋ว และจุดเช็คอิน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 33 แสดงผลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอของสายการบินต้นทุนต่ำ

| ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ | ความคาดหวัง | | การรับรู้ | | ค่าความแตกต่างเฉลี่ย | ค่า Sig. |
|---|-------------|------|-----------|------|----------------------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| เครื่องแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน | 3.64 | 0.75 | 4.00 | 0.79 | +0.36 | 0.000* |
| เครื่องแต่งกายของพนักงานภาคพื้นดิน | 3.58 | 0.74 | 3.88 | 0.82 | +0.30 | 0.000* |
| การตกแต่งลวดลาย/สัญลักษณ์ของเครื่องบิน | 3.37 | 0.85 | 3.72 | 0.78 | +0.35 | 0.000* |
| การออกแบบตกแต่งสำนักงานขายในท่าอากาศยาน | 3.42 | 0.82 | 3.57 | 0.70 | +0.15 | 0.003* |
| สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบิน | 3.96 | 0.88 | 3.44 | 0.82 | -0.52 | 0.000* |
| สภาพของอุปกรณ์ และเครื่องมือ ณ จุดจำหน่ายตั๋ว และจุดเช็คอิน | 3.75 | 0.80 | 3.42 | 0.71 | -0.33 | 0.000* |
| บรรยากาศภายในเครื่องบิน | 3.98 | 0.88 | 3.43 | 0.86 | -0.55 | 0.000* |
| ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบิน | 4.06 | 0.87 | 3.51 | 0.78 | -0.54 | 0.000* |
| ภาพรวม | 3.72 | 0.66 | 3.62 | 0.63 | -0.10 | 0.037* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้โดยสารต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ พบว่ามีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังน้อยกว่า

ระดับการรับรู้ ในปัจจัยย่อย คือ เครื่องแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ค่าความแตกต่าง 0.36) การตกแต่งลวดลาย/สัญลักษณ์ของเครื่องบิน (ค่าความแตกต่าง 0.35) เครื่องแต่งกายของพนักงานภาคพื้นดิน (ค่าความแตกต่าง 0.30) และการออกแบบตกแต่งสำนักงานขายในท่าอากาศยาน (ค่าความแตกต่าง 0.15) แสดงถึงผู้โดยสารมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยดังกล่าวตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบิน สภาพของอุปกรณ์ และเครื่องมือ ณ จุดจำหน่ายตั๋ว และจุดเช็คอิน บรรยากาศภายในเครื่องบิน และความสะอาดของห้องโดยสาร และห้องน้ำภายในเครื่องบิน แสดงถึงผู้โดยสารไม่พึงพอใจในปัจจัยย่อยดังกล่าว โดยปัจจัยย่อยที่ผู้โดยสารไม่พึงพอใจ และมีค่าความแตกต่างต่ำสุด คือ สภาพของอุปกรณ์ และเครื่องมือ ณ จุดจำหน่ายตั๋ว และจุดเช็คอิน (ค่าความแตกต่าง 0.33) สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบิน (ค่าความแตกต่าง 0.52) ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบิน (ค่าความแตกต่าง 0.54) บรรยากาศภายในเครื่องบิน (ค่าความแตกต่าง 0.55)