

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกพร ดันติเสาวภาพ. (2544). การวัดประสิทธิผลของการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานในธุรกิจบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2005). Target of tourism in Thailand 1996-2005. [Online] Available from: http://www2.tat.or.th/stst/web/static_index.php [2005, January 23].
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2005). กิจกรรมร่วมสนุก. [Online] Available from: <http://www.tat.or.th> [2005, May 22].
- ขวัญชัย วรกุลยากุล และ วรินทร์ นงสกุล. (มีนาคม 2547). ใครเป็นเลิศด้านศูนย์กลางการบินใน ASEAN. วารสารส่งเสริมการลงทุน. 29-32.
- ครบปี-วันทูโก VS ครบล้าน-แอร์เอเชีย. (มกราคม 2548). Positioning Magazine. 48.
- ความสำเร็จของสายการบินราคาประหยัดในยุโรป. (มกราคม 2547). วารสารเศรษฐกิจและสังคม. 80-81.
- ดาด ดันติประสงค์ชัย. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์สายการบินวันทูโก. สัมภาษณ์, 9 มีนาคม 2548.
- ถาวรหัสสลับองค์กรสายพันธุ์ใหม่ "นกแอร์". (กรกฎาคม 2547). เนชั่นสุดสัปดาห์. 26-29.
- ทักษิณา คุณารักษ์. (2545). การส่งเสริมการท่องเที่ยว. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Thaicebincrew.com. (2005) เครื่องแบบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. [Online] Available from: <http://www.thaicebincrew.com> [2005, April 20].
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด : ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- ธีรภิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2544). การตลาดบริการ. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นกแอร์-สายการบินทางเลือกใหม่ของการเดินทาง. (กุมภาพันธ์ 2547). ธุรกิจก้าวหน้า. 69-70.
- นกแอร์-แอร์เอเชีย สงครามครองเวหา. (ตุลาคม 2547). Strategy and Mananagement. 92-95.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2542). การจัดการธุรกิจการบิน. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน. (2548). รายงานประจำปี 2547. กรุงเทพฯ: บริษัทการบินไทย.

- บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน. (2548) รายงานประจำปี 2547. กรุงเทพฯ: ทอท.
 ปกรณ์ พันธุ์ทวี. ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการจัดจำหน่ายสายการบินไทยแอร์เอเชีย.
 สัมภาษณ์, 4 มีนาคม 2548.
- ปลดล็อกหุ้นไทยเหลือ 51% ตั้งสายการบินต้นทุนต่ำ. (19 ธันวาคม 2546). Bangkok BizWeek.
 ปิยาณี รุ่งรัตนธวัชชัย และ สินชัย วงศ์ทรัพย์ดี. (ตุลาคม 2547). Alternative Airlines. มาร์เก็ต
เจียร์. 52-62.
- เปิดตัวนก. (2548) [Online] Available: <http://www.nokair.com>. [10/04/05].
- เปิดแนวคิด 3 ธุรกิจใหม่ของชินเกมรุกในเชิงผลประโยชน์รื้อขนๆ. (มกราคม 2547). Commercial
World. 64-67.
- ฝ่าไอเดียตลาดบินนกแอร์ ชีอาร์เอ็ม-บีโลว์เดอะไลน์ผูกใจลูกค้า. (พฤศจิกายน 2547). ผู้จัดการราย
สัปดาห์.
- พาที มากกว่าที่เห็น และความเป็น "สารสิน". (กรกฎาคม 2547). เนชั่นสุดสัปดาห์. 28.
- Playing Low-fare: Point to Point. (ตุลาคม 2547). มาร์เก็ตเจียร์. 97-101.
- เมธินี พงษ์ประภาพันธ์. (มิถุนายน 2548). สายการบินราคาประหยัดกับประเทศออสเตรเลีย.
Logistics Thailand. 53-59.
- เมื่อใครๆ ก็บินได้. (มีนาคม 2547). ผู้จัดการ. 24-26.
- ยุทธศักดิ์ วัฒนสวัสดิ์. (มกราคม 2547). การรุกคืบของธุรกิจสายการบินราคาต่ำในภูมิภาคเอเชีย
และแปซิฟิก. วารสารส่งเสริมการลงทุน. 36-37.
- โลว์คอสต์แอร์ไลน์ แรงเสียดทานยุคน้ำมันแพง. (มิถุนายน 2547). ผู้ส่งออก. 8-13.
- Low-cost Airline แรงเสียดทานยุคน้ำมันแพง. (มิถุนายน 2547). ผู้ส่งออก. 8-13.
- วัน-ทู-โก + Service Value. (กุมภาพันธ์ 2548). แบรนเนจ. 66-67.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2534). คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
 แห่งชาติ.
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2547). การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: แผนกตำรา
 และคำสอน. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2547). ธุรกิจสายการบิน. กรุงเทพฯ: แผนกตำราและคำสอน. มหาวิทยาลัย
 กรุงเทพ.
- สวัสดิ์ดินกแอร์ So far so good. (มีนาคม 2547). ผู้จัดการ. 119-121.
- สายการบินไทยแอร์เอเชีย. (2548) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสายการบิน [Online] Available:
<http://www.airasia.com>. [20/04/05].

- สายการบินนกแอร์. (2548) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสายการบิน [Online] Available:
<http://www.nokair.com>. [10/04/05].
- สายการบินนกแอร์. (2548). [เอกสารเผยแพร่].
- สายการบินวันทูโก. (2548) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสายการบิน [Online] Available:
<http://www.onetwo-go.com>. [10/04/05].
- สายการบินราคาถูกเสริมกลยุทธ์เพิ่มส่วนแบ่งตลาด. (มกราคม 2547). วารสารส่งเสริมการลงทุน. 32-35.
- Singapore VS Thailand: Who will be the center of low. (ตุลาคม 2547). มาร์เก็ตเธียร์. 101.
- สุริยาพร ดวงอ้าย. ผู้จัดการแผนกลูกค้าสัมพันธ์และสื่อสารการตลาดสายการบินนกแอร์. สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2548.
- หนึ่งฤทัย วัฒนเวคิน. (2546). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านค้าปลีกสมัยใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันต์ เชื้อวัฒนะโชติมา. (2545). อุปสรรคขององค์กรในการดำเนินงานการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน. วารสารนิเทศศาสตร์. 20, 61-77.
- อัจฉรา วรศิริสุนทร. (2547). ท่องเที่ยวไทยปี 2547: แนวโน้มค่อนข้างสดใส. รายงานพิเศษธนาคารกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).
- Alternative Airlines: Call them the competitors. (ตุลาคม 2547). มาร์เก็ตเธียร์. 64-90.
- อุตฯ การบินรัฐคุมเข้ม "โลว์คอสท์" หนักเปิดเสรีอาจล้มละลายทั้งระบบ. (15 มกราคม 2548). ผู้จัดการรายวัน.
- โอเรียนท์ฯ ปฏิวัติการบริการโลว์คอสท์ ให้เลื่อนเที่ยวบิน-คืนตัว-ส่งถึงบ้าน. (4 สิงหาคม 2547). กรุงเทพธุรกิจ.

ภาษาอังกฤษ

- Anantachart, S. (2001). Does the type (of Business) Matter? : Examining perceptions of marketers in Thailand on Integrated Marketing Communications. Journal of Communication Arts. 19(2), 48-61.
- Arnould, E., Price, L. and Zinkhan, G. (2002). Consumer Behavior. New York: McGraw-Hill
- Assale, H. (1995). Consumer Behavior and Marketing Action. (5th ed.). Cincinnati, OH: South-Western College Publishing.

- Assael, H. (1998). Consumer Behavior and Marketing Action. (6th ed.). Cincinnati, OH: South-Western College Publishing.
- Belch, G.E. and Belch M.A. (2004). Advertising and Promotion : An Integrated Marketing Communications Perspective. (6th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Blythe, J. (1997). The Essence of Consumer Behavior. London: Prentice Hall.
- Clow, K.E. and Baack, D. (2004). Integrated Advertising, Promotion and Marketing Communications. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Duncan, T. (2005). Principle of Advertising and IMC (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Duncan, T. and Moriarty, S. (1997). Driving Brand Value: Using Integrated Marketing to Manage Profitable Stakeholder Relationships. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). Service Management and Marketing. MC: Lexington.
- Hawkins, D.I., R.J.Best and K.A.Coney. (2001). Consumer behavior (8th ed.). Boston, Mass: Inwin/McGraw-Hill.
- Kerpen, P. (2003). The Low-Cost Future of Air Travel. Consumers' Research Magazine. 86(9).
- Lovelock, C.H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. Journal of Marketing. 47(3).
- Lovelock ,C. and Wright, L. (2002). Principle of Service Marketing and Management (2nd ed.). NJ: Prentice Hall.
- Lovelock ,C. and Wirtz, J. (2004). Service Marketing People, Technology and Strategy (5th ed.). NJ: Prentice Hall.
- Lutz, R.J. (1991). The role of attitude theory in marketing. In H.H. Hassarjan & T. Robertson (Eds.), Perspectives in consumer behavior (4th ed.) Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Mason, K.J. (2002). Future Trends in Business Travel Decision Making. Journal of Air Transportation. 7(1), 47-68.
- Mowen,J.C. and M.Minor.(1998).Consumer behavior (5th ed.) New Jersey: Prentice Hall.
- Orient Thai expects slim growth this year. (2005, January 22). Bangkok Post, 16.
- Parasuraman, A., Zeithaml. V.A. and Berry L.L., (1985). A Concept Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing., 49(4).

- Percy, L. (1997). Strategies for Implementing Integrated Marketing Communications. Chicago: American Marketing Association.
- Pusaksrikit, T. and Padkuntod, P. (2004, August 1). Air Travel Revolution. The Nation. 29, 1.
- Rao, A.R. and Monroe, K.B. (1989). The Effect of Price, Brand Name and Store Name on Buyers' Perceptions of Product Quality: An Integrated Review. Journal of Marketing Research.26(3).
- Rust, R.T. and Oliver, R.L. (1994). Service Quality. Sage: California.
- Rust, R.T., Zahorik, A.J. and Keiningham T.L. (1996). Service Marketing. NY: Harper Collins.
- Schneiderbauer, D. and Fainsilber, O. (2002). Impact of Low Cost Airline (Summary of Mercer Study), Mercer Management Consulting, [Online] Available From: <http://www.google.com> [2004 December 2].
- Shiffman, L.G. and L.L. Kanuk. (2004). Consumer behavior. (8th ed). New York: Prentice Hall.
- Shimp, T.A. (2000). Advertising and Promotion Supplemental Aspects of Integrated Marketing Communications. Orlando: Dryden Press.
- Sirgy, M.J. (1998) Integrated Marketing Communications: a system approach. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Solomon, M.R. (2002). Consumer behavior (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Southwest Airline. [Online]. Available: <http://www.southwest.com>. [12/07/05].
- Sujatanond, W. (2004). The Low-Down on Low-Cost Airlines. BK Magazine. 4(15) 20-21.
- Wells, Alexander T. and Wensveen, John G. (2004). Air Transportation: A Management Perspective. (5th ed.). Belmont: Brooks/Cole-Thomson Publishing Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับ กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล องค์กร ตำแหน่ง
การศึกษา ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และขอข่ายความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่

- 2.1. ลักษณะในการให้บริการ
- 2.2. สถานการณ์ทางการตลาด
- 2.3. การวางตำแหน่งทางการตลาด
- 2.4. กลุ่มเป้าหมาย
- 2.5. คู่แข่งของแต่ละสายการบิน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเจาะลึกเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานของสายการบินต้นทุนต่ำ

- 3.1. มีการทำการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานหรือไม่
- 3.2. จุดประสงค์ของการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน
- 3.3. การวางแผนการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน
- 3.4. เครื่องมือทางการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน
- 3.5. อุปสรรคจากการดำเนินงานการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน



แบบสอบถาม (ขั้นต้น)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท สาขาการโฆษณา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาถึงการรับรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดและการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อที่จะได้นำผลไปใช้เป็นประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

1. ท่านรู้จักสายการบินต้นทุนต่ำหรือไม่

1. รู้จัก

2. ไม่รู้จัก (ปิดการสัมภาษณ์)

2. ท่านเคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำหรือไม่

1. เคย

2. ไม่เคย (ปิดการสัมภาษณ์)

3. ถ้าเคยใช้บริการ เคยใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินใด (โปรดระบุ)

1.

2.

3.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท สาขาการโฆษณา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาถึงการรับรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดและการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อที่จะได้นำผลไปใช้เป็นประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบแบบสอบถาม ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ต้องการเลือก

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------

2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. 25 - 29 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 30 - 34 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 35 - 39 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 40 - 44 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 45 - 49 ปี	<input type="checkbox"/> 6. 50 - 54 ปี
<input type="checkbox"/> 7. 55 - 59 ปี	

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 4. ปวส. /อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 5.ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 3. รับราชการ	<input type="checkbox"/> 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 5. ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 5,000 บาท หรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 5,001 – 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 25,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001 บาทขึ้นไป | |

6. สถานภาพสมรส

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| <input type="checkbox"/> 3. หย่าร้าง / แยกกันอยู่ | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อของทุกสายการบิน
โดยในกรณีที่ไม่เคยใช้บริการของสายการบินใดให้ตอบตามความเข้าใจ

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ (กรุณาตอบตามความเข้าใจโดยโปรดตอบให้ครบทั้ง 3 สายการบิน)

- คำถามเกี่ยวกับสายการบิน นกแอร์



7. ท่านรับรู้เกี่ยวกับลักษณะการบริการต่อไปนี้ของสายการบินนกแอร์ มากน้อยเพียงใด

ลักษณะการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีราคาต่ำโดยสารต่ำกว่าสายการบินปกติ					
2. สามารถซื้อตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
3. สามารถซื้อตั๋วโดยสารผ่านระบบโทรศัพท์					
4. มีการขายอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน					
5. ให้บริการทั้งชั้นประหยัดและชั้นธุรกิจ					
6. มีค่าบริการในการเปลี่ยนแปลงตั๋วโดยสาร					
7. ให้บริการด้วยเครื่องบินรุ่นเดียวกันทั้งหมด					
8. มีการให้บริการเฉพาะเส้นทางบินหลักๆ					
9. ต้องยืนยันการเดินทางก่อนขึ้นเครื่องบินนานกว่าสายการบินปกติ					
10. ใช้ระบบตั๋วอิเล็กทรอนิกส์ (มีรหัสการซื้อ)					
11. น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาตน้อยกว่าสายการบินปกติ					



8. ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสายการบิน**นกแอร์**ผ่านการสื่อสารการตลาดรูปแบบต่างๆ เหล่านี้มากน้อยเพียงใด

เครื่องมือการสื่อสารการตลาด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. โฆษณาทางวิทยุ					
2. โฆษณาทางนิตยสาร					
3. โฆษณาทางหนังสือพิมพ์					
4. โฆษณาทางโปสเตอร์และ สติ๊กเกอร์					
5. โฆษณาทางอินเทอร์เน็ต					
6. โฆษณาทางป้ายผ้า					
7. โฆษณาทางป้ายโฆษณา กลางแจ้งขนาดใหญ่ (Billboard)					
8. โฆษณาผ่านทางอาคารและตู้ เอทีเอ็ม ของธนาคารไทยพาณิชย์					
9. โฆษณา ณ จุดขายตัวโดยสาร ในสนามบิน					
10. พนักงานขายตัวโดยสาร					
11. พนักงานให้บริการลูกค้าผ่าน ทางโทรศัพท์					
12. การได้รับข้อมูลจากเพื่อน					
13. การได้รับข้อมูลจาก ครอบครัวหรือญาติ					
14. เครื่องแบบของพนักงาน					
15. ลวดลายบนตัวเครื่องบิน					
16. การเป็นผู้ให้การสนับสนุน กิจกรรมต่างๆ					
17. การจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่น NOK HUNT (การคัดเลือก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน)					



- คำถามเกี่ยวกับสายการบินไทยแอร์เอเชีย

9. ท่านรับรู้เกี่ยวกับลักษณะการบริการต่อไปนี้ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มากน้อยเพียงใด

ลักษณะการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีราคาค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินปกติ					
2. สามารถซื้อตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
3. สามารถซื้อตั๋วโดยสารผ่านระบบโทรศัพท์					
4. มีการขายอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน					
5. ให้บริการเฉพาะชั้นประหยัด					
6. มีค่าบริการในการเปลี่ยนแปลงตั๋วโดยสาร					
7. ให้บริการด้วยเครื่องบินรุ่นเดียวกันทั้งหมด					
8. มีการให้บริการเฉพาะเส้นทางบินหลักๆ					
9. ต้องยืนยันการเดินทางก่อนขึ้นเครื่องบินนานกว่าสายการบินปกติ					
10. ใช้ระบบตั๋วอิเล็กทรอนิกส์ (มีรหัสการซื้อ)					
11. นำหนักของสัมภาระที่อนุญาตน้อยกว่าสายการบินปกติ					

10. ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินไทยแอร์เอเชียผ่านการสื่อสารการตลาดรูปแบบต่างๆ เหล่านี้มากน้อยเพียงใด



เครื่องมือการสื่อสารการตลาด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. โฆษณาทางโทรทัศน์					
2. โฆษณาทางวิทยุ					
3. โฆษณาทางนิตยสาร					
4. โฆษณาทางหนังสือพิมพ์					
5. โฆษณาทางโปสเตอร์					
6. โฆษณาทางอินเทอร์เน็ต					
7. โฆษณาทางป้ายผ้า					
8. โฆษณาทางป้ายโฆษณา กลางแจ้งขนาดใหญ่ (Billboard)					
9. โฆษณา ณ จุดขายตัวโดยสาร ทั้งในสนามบิน ห้างเทศโก้โลดิส และ ร้านเอไอเอส					
10. พนักงานขายตัวโดยสาร					
11. พนักงานให้บริการลูกค้าผ่าน ทางโทรศัพท์					
12. การได้รับข้อมูลจากเพื่อน					
13. การได้รับข้อมูลจาก ครอบครัวหรือญาติ					
14. เครื่องแบบของพนักงาน					
15. ลวดลายบนตัวเครื่องบิน					
16. การเป็นผู้ให้การสนับสนุน กิจกรรมต่างๆ					
17. การจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่น งานเปิดตัวอาหารที่จำหน่าย บนเที่ยวบิน (Snack Attack)					

- คำถามเกี่ยวกับสายการบินโอเรียนท์ไทย (วันทูโก)

One-Two-Go
 บริษัท จำกัด

11. ท่านรับรู้เกี่ยวกับลักษณะการบริการต่อไปนี้อย่างไรของสายการบินโอเรียนท์ไทย (วันทูโก) มากน้อยเพียงใด

ลักษณะการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีราคาค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินปกติ และเท่ากันทุกที่นั่งไม่ว่าจะซื้อล่วงหน้านานเท่าใด					
2. สามารถซื้อตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
3. สามารถซื้อตั๋วโดยสารผ่านระบบโทรศัพท์					
4. มีอาหารและเครื่องดื่มให้บริการบนเที่ยวบิน					
5. ให้บริการเฉพาะชั้นประหยัด					
6. ไม่มีค่าบริการในการเปลี่ยนแปลงตั๋วโดยสาร					
7. ให้บริการด้วยเครื่องบินรุ่นเดียวกันทั้งหมด					
8. มีการให้บริการเฉพาะเส้นทางบินหลักๆ					
9. ต้องยืนยันการเดินทางก่อนขึ้นเครื่องบินนานกว่าสายการบินปกติ					
10. ใช้ระบบตั๋วอิเล็กทรอนิกส์ (มีรหัสการซื้อ)					
11. หน้าหน้าของสัมภาระที่อนุญาตเท่ากับสายการบินปกติ					

12. ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินไอเรียนท์ไทย (วันทูโก) ผ่านการสื่อสารการตลาดรูปแบบต่างๆ เหล่านี้มากน้อยเพียงใด



เครื่องมือการสื่อสารการตลาด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. โฆษณาทางวิทยุ					
2. โฆษณาทางนิตยสาร					
3. โฆษณาทางหนังสือพิมพ์					
4. โฆษณาทางโปสเตอร์					
5. โฆษณาทางอินเทอร์เน็ต					
6. โฆษณาทางป้ายผ้า					
7. โฆษณาทางป้ายโฆษณา กลางแจ้งขนาดใหญ่ (Billboard)					
8. โฆษณาผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารกรุงไทย					
9. พนักงานขายตัวโดยสาร					
10. พนักงานให้บริการลูกค้าผ่าน ทางโทรศัพท์					
11. การได้รับข้อมูลจากเพื่อน					
12. การได้รับข้อมูลจาก ครอบครัวหรือญาติ					
13. เครื่องแบบของพนักงาน					
14. ลวดลายบนตัวเครื่องบิน					
15. การเป็นผู้ให้การสนับสนุน กิจกรรมต่างๆ					
16. การจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ					

ส่วนที่ 3 ทศนคติเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ

- คำถามเกี่ยวกับสายการบินนกแอร์



13. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้เกี่ยวกับสายการบินนกแอร์

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ค่ำค่า/ประหยัด					
2. สะดวกในกรณีใช้เดินทางไปยัง สนามบินหลักหรือสนามบินใน ภูมิภาค เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต					
3. สามารถใช้บริการง่าย เพราะ ผู้โดยสารซื้อตั๋วผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตได้โดยตรง					
4. ทดแทนสายการบินปกติได้					
5. ถือเป็นทางเลือกที่ดีกว่า					
6. มีปัญหาเรื่องตารางเวลาบิน เช่น ช่วงเวลาบินไม่เหมาะสม					
7. มีข้อบังคับเกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลงตั๋ว เช่น มี ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง					
8. ไม่สามารถบินไปยังสนามบิน ท้องถิ่นหรือสนามบินเล็กๆ เช่น แม่ฮ่องสอน หรือ สุโขทัยได้					
9. มักจะไม่ตรงต่อเวลา					
10. ไม่มีบริการชั้นหนึ่ง					
11. มีปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อกับ สายการบินอื่น					
12. โดยทั่วไปยังขาดคุณภาพใน การให้บริการ เช่น ความสะอาด					
13. พนักงานบริการขาดคุณภาพ					

- คำถามเกี่ยวกับสายการบินไทยแอร์เอเชีย



14. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้เกี่ยวกับสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. คุ้มค่า/ประหยัด					
2. สะดวกในกรณีใช้เดินทางไปยัง สนามบินหลักหรือสนามบินใน ภูมิภาค เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต					
3. สามารถใช้บริการง่าย เพราะ ผู้โดยสารซื้อตั๋วผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตได้โดยตรง					
4. ทดแทนสายการบินปกติได้					
5. ถือเป็นทางเลือกที่ดีกว่า					
6. มีปัญหาเรื่องตารางเวลาบิน เช่น ช่วงเวลาบินไม่เหมาะสม					
7. มีข้อบังคับเกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลงตั๋ว เช่น มี ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง					
8. ไม่สามารถบินไปยังสนามบิน ท้องถิ่นหรือสนามบินเล็กๆ เช่น แม่ฮ่องสอน หรือ สุโขทัยได้					
9. มักจะไม่ตรงต่อเวลา					
10. ไม่มีบริการชั้นหนึ่ง และธุรกิจ					
11. มีปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อกับ สายการบินอื่น					
12. โดยทั่วไปยังขาดคุณภาพใน การให้บริการ เช่น ความสะอาด					
13. พนักงานบริการขาดคุณภาพ					

- คำถามเกี่ยวกับสายการบินโอเรียนท์ไทย (วันทูโก)



15. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้เกี่ยวกับสายการบินโอเรียนท์ไทย ดังนี้

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. คุ่มค่าประหยัด					
2. สะดวกในกรณีใช้เดินทางไปยัง สนามบินหลักหรือสนามบินใน ภูมิภาค เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต					
3. สามารถใช้บริการง่าย เพราะ ผู้โดยสารซื้อตั๋วผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตได้โดยตรง					
4. ทดแทนสายการบินปกติได้					
5. ถือเป็นทางเลือกที่ดีกว่า					
6. มีปัญหาเรื่องตารางเวลาบิน เช่น ช่วงเวลาบินไม่เหมาะสม					
7. มีข้อบังคับเกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลงตั๋ว เช่น มี ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลง					
8. ไม่สามารถบินไปยังสนามบิน ท้องถิ่นหรือสนามบินเล็กๆ เช่น แม่ฮ่องสอน หรือ สุโขทัยได้					
9. มักจะไม่ตรงต่อเวลา					
10. ไม่มีบริการชั้นหนึ่งและธุรกิจ					
11. มีปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อกับ สายการบินอื่น					
12. โดยทั่วไปยังขาดคุณภาพใน การให้บริการ เช่น ความสะอาด					
13. พนักงานบริการขาดคุณภาพ					

ส่วนที่ 4 แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

16. ภายใน 1 ปีที่ผ่านมาท่านใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำบ่อยแค่ไหน

1. มากกว่า 10 ครั้ง 2. 8-10 ครั้ง
 3. 5-7 ครั้ง 4. 2-4 ครั้ง
 5. 1 ครั้ง

17. ในอนาคตท่านสนใจจะใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอีกหรือไม่

1. สนใจมาก
 2. สนใจ
 3. เฉยๆ
 4. ไม่ค่อยสนใจ
 5. ไม่สนใจเลย

18. ในอนาคตท่านสนใจที่จะใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำต่อไปนี้น้อยแค่ไหน

ข้อความ	สนใจมาก	สนใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยสนใจ	ไม่สนใจเลย
1. สายการบินนกแอร์					
2. สายการบินไทยแอร์เอเชีย					
3. สายการบินโอเรียนท์ไทย (วันทูโก)					

-----สิ้นสุดแบบสอบถาม ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือครับ-----



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายภัทรพงษ์ สุขเกษม เกิดเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2524 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2546 จากนั้นจึงเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการโฆษณา ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีพ.ศ. 2546 และสำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ.2548

