

ส่วนที่ 4 ส่วนประสมการตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19)

คำชี้แจง กรุณาระบุเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อความ	1 (น้อยที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปานกลาง)	4 (มาก)	5 (มากที่สุด)
ด้านผลิตภัณฑ์					
1.สายการบินต้นทุนต่ำมีภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ					
2.สายการบินต้นทุนต่ำมีเที่ยวบินที่หลากหลายตามความต้องการ					
ด้านราคา					
3.สายการบินต้นทุนต่ำมีอัตราค่าโดยสารเหมาะสมกับระยะเวลา					
4.สายการบินต้นทุนต่ำมีอัตราค่าโดยสารเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
5.สายการบินต้นทุนต่ำมีช่องทางการจองบัตรโดยสารที่หลากหลาย					
6.สายการบินต้นทุนต่ำมีช่องทางการชำระเงินผ่านช่องทางต่าง ๆ					
ด้านส่งเสริมการขาย					
7.สายการบินต้นทุนต่ำมีการจัดแพ็คเกจราคาค่าโดยสารพร้อมกับการท่องเที่ยว					
8.สายการบินต้นทุนต่ำมีการจัดการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาค่าบัตรโดยสาร					

(ตารางมีต่อ)

ข้อความ	1 (น้อยที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปานกลาง)	4 (มาก)	5 (มากที่สุด)
ด้านบุคลากร/พนักงาน					
9.พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีกริยา มารยาท อัธยาศัยดี พร้อมให้บริการ ตลอดการเดินทาง					
10.พนักงานของสายการบินต้นทุ่นต่ำมีการแต่งตัว สุภาพเรียบร้อย					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
11.ภายในเครื่องบินของสายการบินต้นทุ่นต่ำมีเก้าอี้ โดยสารที่มีสะดวกสบาย					
12.ภายในเครื่องบินของสายการบินต้นทุ่นต่ำ มี สภาพแวดล้อมที่สะอาดเรียบร้อยอย่างเห็นได้ชัด					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
13.สายการบินต้นทุ่นต่ำมีกระบวนการการให้บริการที่ ดีและได้มาตรฐาน ตั้งแต่ สนามบินต้นทางไปจนถึง สนามบินปลายทาง					
14.สายการบินต้นทุ่นต่ำมีการบริการที่ครบวงจร โดย สามารถตรวจสอบ การบริการที่ผู้โดยสารต้องการ ทราบก่อนและหลังการเดินทาง					

ส่วนที่ 5 ด้านกระบวนการการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การระบาด

ของ

เชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19)

คำชี้แจง กรุณาระบุเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง ระดับการตัดสินใจใช้บริการน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับการตัดสินใจใช้บริการน้อย
- 3 หมายถึง ระดับการตัดสินใจใช้บริการปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับการตัดสินใจใช้บริการมาก
- 5 หมายถึง ระดับการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด

ข้อความ	1 (น้อยที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปานกลาง)	4 (มาก)	5 (มากที่สุด)
ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ					
1.ระดับการตัดสินใจที่ต้องการใช้สายการบินต้นทุนต่ำตามอัตราค่าโดยสารที่แท้จริง					
2.ระดับการตัดสินใจที่ต้องการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำตามระยะทางและเวลาในการเดินทาง					
ด้านการแสวงหาข้อมูล					
3.ระดับการตัดสินใจที่ท่านแสวงหาข้อมูลจากการจองบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในราคาส่งเสริมการขาย					
4.ระดับการตัดสินใจที่ท่านประเมินทางเลือกการจองบัตรโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำตามตัวแทนจำหน่าย					
ด้านการประเมินทางเลือก					
5.ระดับการตัดสินใจที่ท่านเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเนื่องจากมีเส้นทางการบินให้เลือกหลากหลาย					
6.ระดับการตัดสินใจที่ท่านเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมีราคาถูกกว่าสายการบินให้บริการเต็มรูปแบบ					

(ตารางมีต่อ)

ข้อความ	1 (น้อยที่สุด)	2 (น้อย)	3 (ปานกลาง)	4 (มาก)	5 (มากที่สุด)
ด้านการตัดสินใจซื้อ					
7.ระดับการตัดสินใจที่ท่านเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำตามอัตราค่าโดยสารที่ถูกที่สุดในวันการ เดินทาง					
8.ระดับการตัดสินใจที่ท่านเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำตามสายการบินที่ใช้บริการเป็นประจำ					
ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ					
9.ระดับการตัดสินใจที่ได้รับการบริการที่ดีทำให้ท่าน กลับมาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำซ้ำ					
10.ระดับการตัดสินใจที่ท่านได้เดินทางตรงตามเวลาที่ กำหนด					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	ลลิตาภรณ์ คำแจ่ม
อีเมล	lalitaporn.kham@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว สาขา การจัดการธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประวัติการทำงาน	-

