

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพประกอบ	(10)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
ปัญหานำการศึกษา.....	6
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	6
สมมติฐานของการศึกษา.....	7
ขอบเขตในการศึกษา	7
ข้อจำกัดในการศึกษา.....	7
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและการรับรู้ข่าวสาร.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการบริการ.....	40
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมการบิน.....	52

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57
3. ระเบียบวิธีการวิจัย	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
ขนาดและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	69
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
หลักเกณฑ์การให้คะแนน	72
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	73
การเก็บรวบรวมข้อมูล	74
การวิเคราะห์ข้อมูล	74
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	74
4. ผลการวิจัย	75
ตอนที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์	75
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์	
ด้านการบริการ	80
ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ	83
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	87
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	92
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	94
สรุปผลการศึกษา	95
อภิปรายผล	100
ข้อเสนอแนะต่อองค์กร	111
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต	112

ภาคผนวก

ก. ประวัติความเป็นมา.....	114
ข. ข้อมูลเครื่องบิน.....	116
ค. ข้อมูลเที่ยวบิน.....	127
ง. ข้อมูลสื่อสายการบิน.....	130
จ. แบบสอบถาม	186
บรรณานุกรม	195
ประวัติการศึกษา.....	201