

กุลวรรณ อาจกล้า 2557: ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ
ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์
พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, Ph.D. 129 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าสายการบิน
ต้นทุนต่ำ ทำอากาศยานดอนเมือง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของลูกค้าสายการบิน
ต้นทุนต่ำ ทำอากาศยานดอนเมือง กับภาพลักษณ์ขององค์กร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภักดี
ของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ทำอากาศยานดอนเมือง กับคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ กับภาพลักษณ์ขององค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำ ทำ
อากาศยานดอนเมือง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในเก็บข้อมูลจาก ผู้โดยสารที่ใช้บริการของสาย
การบินต้นทุนต่ำ ทำอากาศยานภายในประเทศ ทำอากาศยานดอนเมือง จำนวน 300 คน ในช่วง
เดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม 2556 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างสายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ มีจำนวนที่
เท่ากัน ซึ่งส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท
และมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนระดับความภักดีของลูกค้า ระดับภาพลักษณ์ และคุณภาพการ
ให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยรวมอยู่ในระดับมากทุก
ด้าน และ ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิง
ประจักษ์ พบว่า มีค่า $\text{Chi-square} = 162.89$, $\text{df} = 28$, $P = 0.00000$, ค่าดัชนี $\text{GFI} = 0.91$, $\text{AGFI} = 0.79$,
 $\text{RMSEA} = 0.127$ และ $\text{CN} = 82.65$ แสดงว่าตัวแบบสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผล
การศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าสาย
การบินต้นทุนต่ำ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากมากไปหา
น้อย ดังนี้ (1) อิทธิพลทางตรง 2 ปัจจัย คือ คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร (2) อิทธิพล
ทางอ้อม 1 ปัจจัยคือ ภาพลักษณ์ขององค์กร และ (3) อิทธิพลรวม 2 ปัจจัย คือ ภาพลักษณ์ขององค์กร
และคุณภาพการบริการ

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก