

# ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้า สายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

## Causal Factors Influencing Customer Loyalty of Low Cost Airline at Don Muang International Airport

### บทความวิจัย

นาวาอากาศตรีหญิง กุลวรรณ อากกล้า  
สำนักผู้บังคับบัญชากองทัพอากาศ  
E-mail: k.argkla@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กับภาพลักษณ์ขององค์กร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กับคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับภาพลักษณ์ขององค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจาก ผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน ๓๐๐ คน ในช่วงเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม ๒๕๕๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างสายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ มีจำนวนที่เท่ากัน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๖๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท และมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนระดับความภักดีของลูกค้า ระดับภาพลักษณ์ และคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า  $\chi^2 = 173.41$ ,  $df = 40$ ,  $P = 0.00000$ , ค่าดัชนี  $RMSEA = 0.106$ , 90% CI for  $RMSEA = (0.0898; 0.122)$  และ  $CFI = 0.973$  แสดงว่าตัวแบบสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (๑) อิทธิพลทางตรง ๑ ปัจจัย คือ ภาพลักษณ์ขององค์กร (๒) อิทธิพลทางอ้อม ๑ ปัจจัย คือ ภาพลักษณ์ขององค์กร และ

(๓) อิทธิพลรวม ๑ ปัจจัย คือ ภาพลักษณ์ขององค์กร จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับค่อนข้างดี แต่ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า เนื่องจากเป็นการให้บริการที่มาจากสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งบินภายในประเทศ และประเทศเพื่อนบ้าน ระยะเวลาในการใช้บริการค่อนข้างน้อยทำให้ผู้โดยสารไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการจากสายการบินต้นทุนต่ำ

**คำสำคัญ :** ความภักดีของลูกค้า, สายการบินต้นทุนต่ำ, ท่าอากาศยานดอนเมือง

### Abstract

This study aims to identify the factors that affect customer loyalty, low -cost airlines at Bangkok International Airport. To study the relationship between customer loyalty low cost airlines at Bangkok International Airport. The image of the organization . The relationship between customer loyalty low cost airlines at Bangkok International Airport. The quality of services. And to examine the relationship between service quality. The image of the organization 's low -cost airlines at Bangkok International Airport. The questionnaire is a tool to collect data from Passengers who use the services of low -cost airlines at the domestic terminal. Don Mueang Airport 300 people during May - July 2556 statistics used in data analysis including frequency, percentage, mean and standard deviation. Analysis and structural equation model (SEM).

The results showed that Sample airline AirAsia. Airlines and Nok Air. Have the same number.

Most of whom are female, aged between 31-40 years, the average monthly income of 20,001 to 30,000 baht and a career civil servants/state enterprise. The level of customer loyalty. The image. And quality of service of low cost airlines at Don Muang International Airport . Overall high level in all areas and to check the fit of the model, the researcher developed the empirical data found that the Chi-square = 173.41, df = 40, P = 0.00000, the index RMSEA = 0.106, 90%CI for RMSEA = (0.0898; 0.122) and CFI = 0.973 indicating that the model fit to the empirical data. Show that the harmony with the empirical data. Results of the study direct effect Indirect And the influence of factors that affect customer loyalty, low cost airlines at Don Muang International Airport. In descending order of descending influence coefficients as follows: (1) the influence of the first factor is the image of the organization, (2) indirect one factor is the image of the organization and (3) as one factor influencing the image of the organization. The study found that Quality of service, low cost airlines are relatively good. But no influence on customer loyalty. As a provider of low cost airlines. The local And neighboring countries Time to take a few passengers did not take into account the quality of the services provided by low-cost airlines.

**Keywords:** Customer Loyalty, Low Cost Airline, Don Muang International Airport

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี ๒๕๔๕ ประเทศไทยมีนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรี (Open Sky Policy) เกิดขึ้นนั่นคือ การให้สิทธิในการบินระหว่างกันโดยลด/เลิกข้อจำกัดต่างๆ ในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารทางอากาศ เพื่อให้การขนส่งเป็นไปโดยเสรี โดยสิทธิการบินเริ่มมีผลบังคับใช้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดสายการบินต้นทุนต่ำ (Low - Cost Airlines) ขึ้นมามากมาย ซึ่งได้เปิดให้บริการในเส้นทางภายในประเทศ ตั้งแต่ปลายปี ๒๕๔๖ เป็นต้นมา ผลจากการเกิดสายการบินต้นทุนต่ำเป็นการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมีการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันในภาคธุรกิจการบินและภาคการขนส่งแบบอื่นๆ มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นรถไฟหรือรถประจำทางทั้งทางด้านคุณภาพ ราคา และการบริการ ซึ่งธุรกิจต่างๆ ต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้นอันจะส่งผลดีต่อผู้บริโภคในการมีทางเลือกมากขึ้น (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, ๒๕๕๑ : ๕)

กลยุทธ์ของสายการบินต้นทุนต่ำนั้นประกอบด้วยหลายประการด้วยกัน แต่ที่เหมือนกันก็คือ ราคาบัตรโดยสารที่มีราคาต่ำกว่าบัตรโดยสารชั้นประหยัดของสายการบินใหญ่ๆ ส่วนใหญ่ใช้เวลาบินไม่เกิน ๓ - ๔ ชั่วโมง การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบินสามารถสั่งซื้อได้จากพนักงานต้อนรับบนเครื่อง

ณ จุดนี้เองจึงทำให้สายการบินต่าง ๆ จึงพยายามหากกลยุทธ์ทางการตลาด และวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจเมื่อได้ใช้บริการ และกลับมาใช้บริการต่อไปเรื่อยๆ เพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้พนักงานบริษัททุกคนต้องช่วยกันดูแลระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ หากพบข้อบกพร่องจุดใดเกิดขึ้นก็ต้องรีบช่วยกันแก้ไขปรับปรุงเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผลประโยชน์ ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี รวมถึงความภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทได้

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องความภักดีของลูกค้าจึงทำการวิจัย ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารต่อความภักดีของลูกค้าที่มี

ต่อสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ดังนั้นธุรกิจด้านการให้บริการจึงต้องสร้างความมั่นใจและความรู้สึกที่ดี สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร จึงส่งผลให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
๒. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กับภาพลักษณ์ขององค์กร
๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กับคุณภาพการให้บริการ
๔. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ กับภาพลักษณ์ขององค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

## สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ ๑ คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า
- สมมติฐานที่ ๒ ภาพลักษณ์ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า
- สมมติฐานที่ ๓ คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
- สมมติฐานที่ ๔ คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีของลูกค้าโดยผ่านภาพลักษณ์ขององค์กร

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยเก็บจากจำนวนสถิติในช่วงเดือนพฤษภาคม - กรกฎาคม ๒๕๕๖ มีจำนวน ๑,๑๒๘,๔๐๗ คน

## กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมือง แบบเจาะจง จำนวน ๓๐๐ คน จำแนกเป็น ๒ สายการบิน คือ สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก กับผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำดังกล่าว ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย เป็นแบบสอบถามปลายปิด แบ่งเป็น ๔ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้า ส่วนที่ ๓ เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนที่ ๔ เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีเกณฑ์ให้น้ำหนัก ๕ ระดับ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmation Factor analysis) ซึ่งใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood: ML)

๒. การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM)

๓. การวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น โดยใช้สถิติไค-สแควร์ ที่ระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index: GFI) ระหว่างโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างสายการบินต้นทุนต่ำ ๒ สายการบิน คือ สายการบินแอร์เอเชีย

และสายการบินนกแอร์ ในจำนวนที่เท่ากันคือสายการบินละ ๑๕๐ คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท และส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๒. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความภักดีของลูกค้า ระดับภาพลักษณ์ และระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

จากการศึกษาพบว่า ความภักดีของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๒ ด้าน และปานกลาง ๑ ด้าน เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ได้แก่ แนะนำการบริการให้ผู้อื่น ความตั้งใจกลับมาใช้บริการใหม่ และความอ่อนไหวต่อราคา ตามลำดับ

ภาพลักษณ์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ได้แก่ ตราสินค้า พนักงาน และความเชื่อมั่น ตามลำดับ

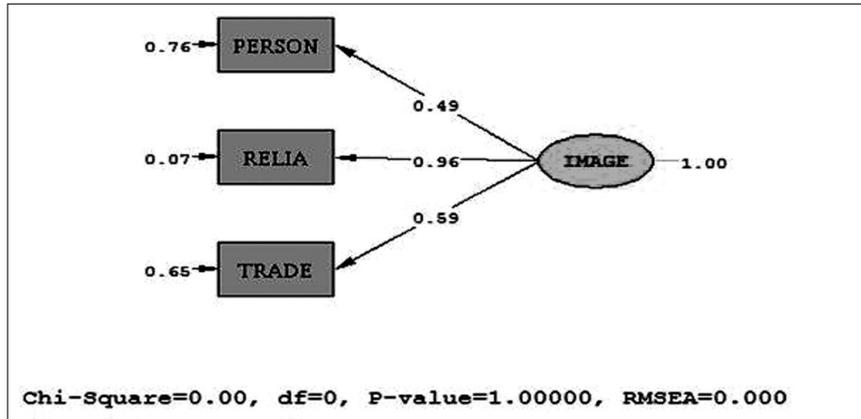
คุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

๓. องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง

### ๓.๑ ผลการตรวจสอบความตรงของตัวแบบการวัดภาพลักษณ์ขององค์กร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่าตัวแบบการวัดภาพลักษณ์ขององค์กรมีค่า Chi-Square = 0.00 ค่าองศาอิสระ (df) = 0 ค่า p = 1.00 โดยน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง ๐.๔๙ ถึง ๐.๙๖ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกและแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๑.๐๑ ทุกค่า ซึ่งแสดงว่าตัวแบบดังกล่าวมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงในภาพที่ ๑

$$IMAGE = 0.49 (PERSON) + 0.96 (RELIA) + 0.59 (TRADE)$$



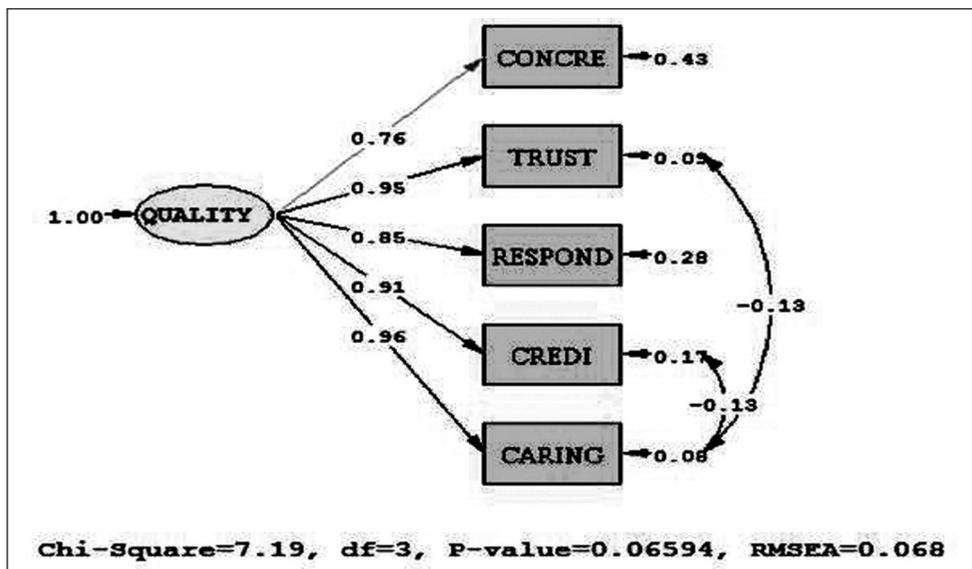
ภาพที่ ๑ การตรวจสอบความตรงของตัวแบบการวัดภาพลักษณ์ขององค์กร

๓.๒ ผลการตรวจสอบความตรงของตัวแบบการวัดคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ พบว่าตัวแบบการวัดคุณภาพการให้บริการมีค่า Chi-Square = 7.19 ค่าองศาอิสระ (df) = 3 ค่า p = 0.066 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2/df$ ) มีค่าเท่ากับ ๒.๓๙ ค่าดัชนี GFI = 0.99 ค่าดัชนี AGFI = 0.95 ค่าดัชนี RMSEA = 0.068 และค่าดัชนี ECVI = 0.09 โดยน้ำหนักองค์ประกอบมีค่า

อยู่ระหว่าง ๐.๗๖ ถึง ๐.๙๖ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกและแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ทุกค่า ซึ่งแสดงว่าตัวแบบดังกล่าวมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงในภาพที่ ๒

$$QUALITY = 0.76 (CONCRE) + 0.95 (TRUST) + 0.85 (RESPOND) + 0.91 (CREDI) + 0.96 (CARING)$$



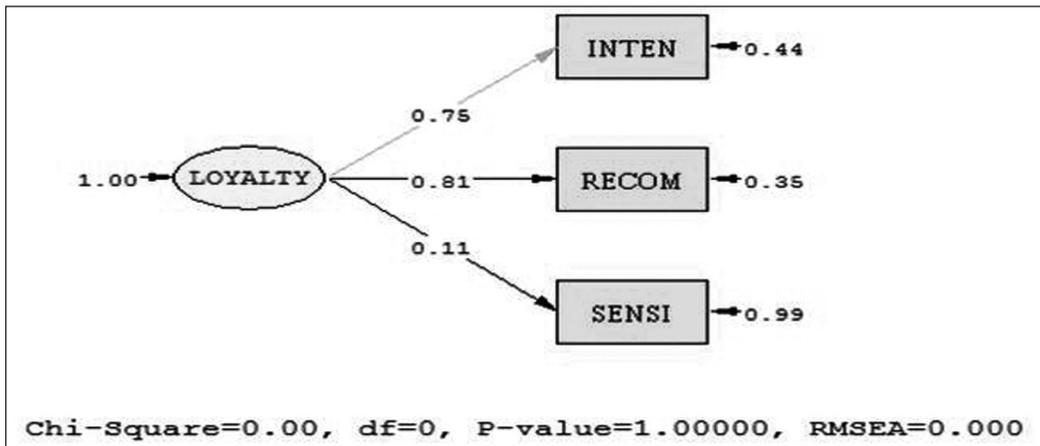
ภาพที่ ๒ การตรวจสอบความตรงของตัวแบบการวัดคุณภาพการให้บริการ

๓.๓ ผลการตรวจสอบความตรงของ  
ตัวแบบการวัดความภักดีของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า ตัวแบบการวัดความภักดีของลูกค้ามีค่า Chi-Square = 0.00 ค่าองศาอิสระ (df) = 0 ค่า p = 1.00 โดยน้ำหนัก

องค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง ๐.๑๑ ถึง ๐.๘๑ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกและแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ทุกค่า ซึ่งแสดงว่าตัวแบบดังกล่าวมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงในภาพที่ ๓

$$LOYALTY = 0.75 (INTEN) + 0.81 (RECOM) + 0.11 (SENSI)$$



ภาพที่ ๓ การตรวจสอบความตรงของตัวแบบการวัดความภักดีของลูกค้า

๔. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย  
ที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ณ  
ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่ามีค่า Chi-square = 173.41, df = 40, P = 0.00000, ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (x<sup>2</sup>/df) มีค่าเท่ากับ 4.34 ค่าดัชนี GFI = 0.91, AGFI = 0.84, RMSEA = 0.106 และ ECVI = 0.63 แสดงว่าตัวแบบสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

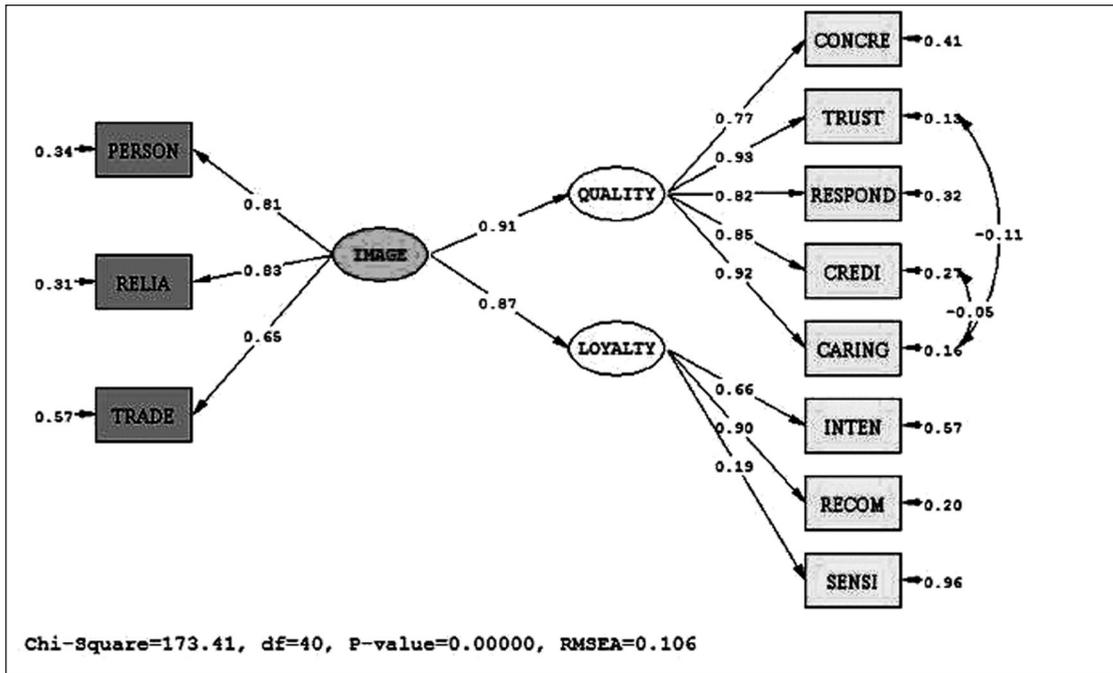
ผลการศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง สรุปได้ดังนี้

อิทธิพลทางตรง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง ๒ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อภาพลักษณ์ของ

องค์กร คือ คุณภาพการบริการ และความภักดีของลูกค้า ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ ๐.๙๑ และ ๐.๘๗ ตามลำดับ

อิทธิพลรวม พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร โดยเรียงลำดับจากค่ามากไปหาน้อย คือ คุณภาพการบริการ และความภักดีของลูกค้า ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ ๐.๙๑ และ ๐.๘๗ ตามลำดับ

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และผลการศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง แสดงในภาพที่ ๔



ภาพที่ ๔ ตัวแบบปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ข้อเสนอแนะ

๑. จากผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างดี ดังนั้นสายการบินต้นทุนต่ำทุกสายการบินควรพิจารณาปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กรในทุกปัจจัยให้คงประสิทธิภาพเช่นนี้ไว้

๒. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับค่อนข้างดี แต่ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า เนื่องจากเป็นการให้บริการที่มาจากสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งบินภายในประเทศ และประเทศเพื่อนบ้าน ระยะเวลาในการใช้บริการค่อนข้างน้อยทำให้ผู้โดยสารไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการจากสายการบินต้นทุนต่ำ



### บรรณานุกรม

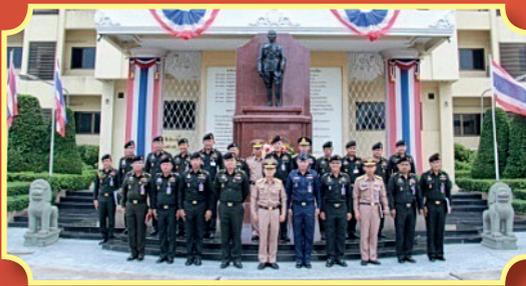
- กัญญา หมั่นไธสง. (๒๕๔๙). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณิชฐา นิมเสมอ. (๒๕๔๗). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินนกแอร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรินทร์ ครองธานินทร์. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานกรุงเทพ กรณีศึกษา: ผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ถวัลย์ เทียนทอง. (๒๕๔๗). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์ กราวด์เซอร์วิส. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นริศรา อีสริยานนท์. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พิสิฐ มหามงคล. (๒๕๔๖). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภูมิ เฉลยทรัพย์. (๒๕๔๗). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการเปิดบริการสายการบินต้นทุนต่ำจากการที่สายการบินโอเรียนท์ ไทย, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.



# กิจกรรมสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ



พล.อ.วิเชียร ศิริสุนทร รอง ผบ.ทสส. (๑) กรุณาให้เกียรติเป็นประธานพิธีเปิดหลักสูตรการอบรมปฐมนิเทศ นายทหารชั้นนายพล ประจำปี ๒๕๕๘ รุ่นที่ ๓๖ โดยมี พล.อ.สุภกิจ นุตสถิตย์ ผบ.สพท. ให้การต้อนรับ ณ หอประชุม พิบูลสงคราม วปอ.สพท. เมื่อ ๑๙ ต.ค.๕๘



พล.ร.อ. ประสาน สุขเกษตร ร.น. รอง ผบ.ทสส. (๒) พร้อมคณะ ตรวจเยี่ยม สพท. โดยมี พล.ท.นิวัติ สุนงกุ รอง ผบ.สพท. (๑) และคณะ ให้การต้อนรับ ณ ห้องเจ้าหมื่นไวยวรนาถ ชั้น ๖ อาคาร บก.สพท. เมื่อ ๒๗ ต.ค.๕๘



พิธีลงนามรับ-ส่งหน้าที่และมอบการบังคับบัญชา ผู้บัญชาการสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ระหว่าง พล.อ.สุรพันธ์ วงศ์ไทย กับ พล.อ.สุภกิจ นุตสถิตย์ เมื่อ ๓๐ ก.ย.๕๘



พล.อ.สุภกิจ นุตสถิตย์ ผบ.สพท. ตรวจเยี่ยม สจว.สพท. เมื่อ ๑๒ ต.ค.๕๘



พล.อ.สุภกิจ นุตสถิตย์ ผบ.สพท. บรรยายพิเศษแก่นักศึกษาหลักสูตร วปอ.รุ่นที่ ๕๘ ณ หอประชุม พิบูลสงคราม อาคาร วปอ.สพท. เมื่อ ๑๒ ต.ค.๕๘



# กิจกรรมสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ



พิธีถวายสัตย์ปฏิญาณ เพื่อเป็นข้าราชการที่ดี และพลังของแผ่นดิน ณ อาคารพฤษชาติพระทรงชัย สปท. เมื่อ ๓ ธ.ค.๕๘



พิธีวางพานพุ่มถวายเครื่องราชสักการะ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘ ณ อาคารพฤษชาติพระทรงชัย สปท. เมื่อ ๔ ธ.ค.๕๘



พล.อ.สุภกิจ นุตสถิตย์ ผบ.สปท. ตรวจสอบเยี่ยม วสท.สปท. เมื่อ ๔ พ.ย.๕๘



พล.อ.สุภกิจ นุตสถิตย์ ผบ.สปท. ตรวจสอบเยี่ยม วปอ.สปท. เมื่อ ๑๐ พ.ย.๕๘



พล.ท.สุรสิทธิ์ ถนัดทาง รอง ผบ.สปท. (๒) พร้อมคณะ ให้การต้อนรับคณาจารย์และนักศึกษาหลักสูตร PLA National Defense University Commander Course จำนวน ๓๘ คน นำโดย พล.ต. Li Shengquan, Chief of the Political Commander Course, NDU, PLA ที่เดินทางมาเยี่ยมชมกิจการ สปท. ณ ห้องจอมพล ป. ชั้น ๑ อาคาร บก.สปท. เมื่อ ๒๗ ต.ค.๕๘





# กิจกรรมสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

วปอ.สพท.



นักศึกษาหลักสูตร วปอ.รุ่นที่ ๕๘ รายงานตัว เข้ารับการศึกษ ณ หอประชุมพิบูลสงคราม วปอ.สพท. โดยในกิจกรรมดังกล่าว พล.ท.ไชยอนันต์ จันทคณานุรักษ์ ผอ.วปอ.สพท. ได้เป็นผู้นำคณะนักศึกษาหลักสูตร วปอ.รุ่นที่ ๕๘ สักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ประจำสถาบันฯ และแนะนำ คณาจารย์ของ วปอ.ฯ แก่นักศึกษาฯ เมื่อ ๑๒ ต.ค.๕๘

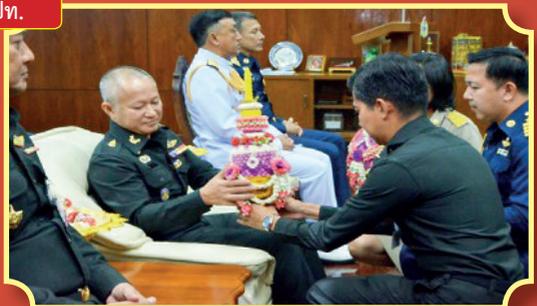


นศ.วปอ.รุ่นที่ ๕๘ เข้าสู่การศึกษาภาคการ ปฐมนิเทศ เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน ต่าง ๆ และสร้างความคุ้นเคยระหว่างนักศึกษาและเตรียม ความพร้อมสู่การศึกษาในภาคการศึกษาหลัก ระหว่าง ต.ค. - พ.ย.๕๘

วสท.สพท.



พล.อ.สุรพงษ์ สุวรรณอัตถ์ เสนาธิการทหาร เป็นประธานในพิธีเปิดการศึกษาหลักสูตรเสนาธิการทหาร รุ่นที่ ๕๗ โดยมี พล.ท.เจ็ดจู่ คราประยูร ผบ.วสท.สพท. ให้การต้อนรับ เมื่อ ๒๒ ต.ค.๕๘



พล.ท.เจ็ดจู่ คราประยูร ผบ.วสท.สพท. เป็น ประธานในพิธีไหว้ครูของนักศึกษาหลักสูตรเสนาธิการทหาร รุ่นที่ ๕๗ เมื่อ ๑๒ พ.ย.๕๘

สจว.สพท.



สจว.สพท. จัดให้มีพิธีรับ - ส่งหน้าที่ และมอบการบังคับ บัญชา ผอ.สจว.สพท. ระหว่าง พล.ต.วิศิษฐ์ วิศิษฎ์โยธิน กับ พล.ต.ขจรฤทธิ์ นิลกำแหง ณ ห้องอเนกประสงค์ ชั้น ๒ อาคาร สจว.สพท. เมื่อ ๑ ต.ค.๕๘



พล.ท.นิวัติ สุปงกฏ รอง ผบ.สพท. ได้กรุณาเป็น ประธานในพิธีเปิดการศึกษาหลักสูตรพัฒนาสัมพันธ์ระดับ ผู้บริหาร กองบัญชาการกองทัพไทย รุ่นที่ ๗ และหลักสูตร จิตวิทยาความมั่นคง รุ่นที่ ๑๑๖ โดยมี พล.ต.ขจรฤทธิ์ นิลกำแหง ผอ.สจว.สพท. คณะอาจารย์ และข้าราชการ สจว.สพท. ให้การต้อนรับ ณ ห้องประชาชนเทค ๑ ชั้น ๔ อาคาร สจว.สพท. เมื่อ ๑๐ พ.ย.๕๘



# กิจกรรมสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ



ร.ร.ต.สปท.

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อุปนายิกาผู้อำนวยการสภากาชาดไทย พระราชทานใบประกาศเกียรติคุณแก่ พล.ต.ชินินทร์ โตเลียง ผบ.ร.ร.ต.สปท. ในนามผู้แทนหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการบริจาคโลหิต ณ ชลพฤกษ์ รีสอร์ท จ.นครนายก เมื่อ ๑๑ ก.ย.๕๘ ซึ่งในปีนี้ ร.ร.ต.สปท. ได้รับประกาศเกียรติคุณ ชั้นที่ ๒ เนื่องจากให้ความร่วมมือในการจัดหาผู้บริจาคโลหิต เพื่อช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์อย่างสม่ำเสมอ ติดต่อกันนานกว่า ๗ ปี รวมเป็นปริมาณโลหิตสะสมที่ได้รับบริจาคเกินกว่า ๔,๙๕๐ หน่วย



พลเอกหญิง สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเป็นประธานในกิจกรรมการแข่งขันเดิน - วิ่ง “เขาชะงอกซูเปอร์ฮาล์ฟ มาราธอน ๕๘” (ครั้งที่ ๒๑) ณ โรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้า โดยมี พล.ต.ชินินทร์ โตเลียง ผบ.ร.ร.ต.สปท. คณะนายทหารชั้นผู้ใหญ่ ประธานชมรมแม่บ้าน และ นตท.สปท. จำนวน ๑๒๐ นาย เข้าร่วมกิจกรรมฯ เมื่อ ๑ พ.ย.๕๘



ร.ร.ชท.สปท.

พล.ร.อ.ประสาน สุขเกษตร รอง ผบ.ทสส. (๒) พร้อมคณะผู้บังคับบัญชาระดับสูงของกองทัพไทย กรรณาเข้าเยี่ยมชม ร.ร.ชท.สปท. โดยมี พล.ต.พิสิทธิ์ ปฐมอม ผบ.ร.ร.ชท.สปท. พร้อมคณะหัวหน้าหน่วยขึ้นตรงให้การต้อนรับ ในกรณีนี้ได้เข้าเยี่ยมชมกิจการการเรียนการสอนของกองการฝึกและศึกษาพร้อมทั้งความเป็นอยู่ของนักเรียนภายในกรมนักเรียน ร.ร.ชท.สปท. เมื่อ ๒๗ ต.ค.๕๘



พล.อ.สุภกิจ นุตสถิตย์ ผบ.สปท. พร้อมคณะฯ กรรณาเข้าเยี่ยมชม ร.ร.ชท.สปท. โดยมี พล.ต.พิสิทธิ์ ปฐมอม ผบ.ร.ร.ชท.สปท. พร้อมคณะหัวหน้าหน่วยขึ้นตรงให้การต้อนรับ ในกรณีนี้ได้เข้าเยี่ยมชมกิจการการเรียนการสอนของกองการฝึกและศึกษาพร้อมทั้งความเป็นอยู่ของนักเรียนภายในกรมนักเรียน ร.ร.ชท.สปท. เมื่อ ๖ พ.ย.๕๘



ศศย.สปท.

การประชุมเชิงสัมมนาทางวิชาการศูนย์อาเซียนศึกษา ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ เรื่อง นโยบายและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการของไทยและอาเซียน เพื่อรองรับภัยคุกคามไม่ตามแบบประเด็นอาชญากรรมข้ามชาติ กรณีศึกษาอุยกูร์ ณ ห้องเรียนบัณฑิตวิทยาลัย ๑ สปท. เมื่อ ๑๐ พ.ย.๕๘ เวลา ๑๓๐๐ - ๑๗๐๐



พล.ต.จุมพล เฉลยถ้อย ผอ.ศศย.สปท. ให้การต้อนรับอัครราชทูตด้านการเมือง จากเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ณ ห้องรับรอง ผอ.ศศย.สปท. เมื่อ ๘ ต.ค.๕๘