

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในสนามบินประเทศไทย

FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION IN AIRPORTS OF THAILAND

ณัฐกรานต์ ไชยหาวงศ์* กริช วงศ์เจริญ และ ปิยะวรรณ ดอนวิชัย
กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Nattakarn Chaihawong* Krit Wongcharern and Piyawan Donwichai
Aviation Science Management Division, Civil Aviation Training Center, Bangkok, Thailand

*E-mail: nattakarn@catc.or.th

Received: 05-09-2024

Revised: 14-11-2024

Accepted: 20-11-2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักสามประการ ได้แก่ 1) ระบุและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบินประเทศไทย โดยเน้นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ความสะอาดสบาย มาตรการความปลอดภัย และการใช้เทคโนโลยี 2) วัดระดับความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ของการให้บริการสนามบิน และ 3) เสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการสนามบินให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยการศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้โดยสารที่ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวต่างชาติ นักธุรกิจ และผู้โดยสารภายในประเทศ จากทั้งสนามบินหลักและสนามบินภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการและความสะอาดสบายเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ในระดับสูง ($R^2 = 0.65$ และ 0.62 ตามลำดับ $p < 0.05$) งานวิจัยนี้ชี้แนะแนวทางในการพัฒนาการบริการ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับมาตรการความปลอดภัย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้โดยสารและสนับสนุนการเพิ่มศักยภาพการให้บริการสนามบินในระดับสากล

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของลูกค้า การให้บริการ ความสะอาดสบาย ความปลอดภัย เทคโนโลยีในสนามบิน

ABSTRACT

This study has three objectives: 1) to identify and analyze the factors influencing passenger satisfaction toward airports in Thailand, focusing on service quality, comfort, safety, and technology use. 2) to measure passenger satisfaction levels across different dimensions of airport service. 3) to propose improvement and development strategies for airport service quality to meet customer needs. The study conducted data collection from a group of passengers including international tourists, business travelers, and domestic passengers from both main and regional airports. The research results show that service quality and cleanliness/safety are key factors affecting passenger satisfaction, with high correlation coefficients ($R^2 = 0.65$ and 0.62 respectively, $p < 0.05$). This research suggests directions for service development, particularly in using technology to improve efficiency and service levels, and enhancing safety measures to create the highest satisfaction for passengers and support the improvement of airport service capacity at the international level.

safety measures, and technology use; 2) to measure satisfaction across different dimensions of airport service; and 3) to propose recommendations for enhancing and developing airport service quality to meet customer expectations. Data was collected from diverse passenger groups, including international tourists, business travelers, and domestic passengers, at both major and regional airports. The findings indicate that service quality and comfort are significant factors affecting passenger satisfaction, with high correlation values ($R^2 = 0.65$ and 0.62 , respectively, $p < 0.05$). This study suggests that service improvements, particularly those involving technology to increase efficiency and safety, could further enhance passenger satisfaction and support Thailand's airport services in achieving international competitiveness.

Keywords: Passenger Satisfaction, Service Quality, Comfort, Safety, Airport Technology

บทนำ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบินประเทศไทยเป็นหัวข้อที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในเชิงวิชาการเนื่องจากสนามบินถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญในระบบการขนส่งทางอากาศทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก (Castro et al., 2018) สำหรับประเทศไทย สนามบินไม่ได้ทำหน้าที่เป็นเพียงจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการเดินทาง แต่ยังเป็นประตูสำคัญที่เชื่อมโยงเศรษฐกิจผ่านการท่องเที่ยว การค้า และการลงทุนที่ส่งผลให้เกิดรายได้มหาศาลต่อประเทศ (Pongsiri, 2020) ด้วยเหตุนี้ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารสนามบินไม่อาจมองข้ามได้ (Smith, 2019)

งานวิจัยในอดีตโดย Alencar และ Neto (2021) ชี้ให้เห็นว่าการปรับปรุงประสบการณ์ของผู้โดยสารในสนามบินมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจ โดยการวัดคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้และ

ประสบการณ์ของผู้โดยสาร ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามีความหลากหลายและซับซ้อน เช่น คุณภาพการบริการ ความสะอาดสบาย มาตรการความปลอดภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน (Han et al., 2019) ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารและมีอิทธิพลต่อความเต็มใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในสนามบินประเทศไทย โดยผลการศึกษาที่ได้จะไม่เพียงช่วยให้ผู้บริหารสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในบริการจากผู้โดยสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินและสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศ (Thawornwong & Wongsurawat, 2022)

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้ใช้ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory) ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งพัฒนาโมเดล SERVQUAL ในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยใช้มิติ 5 ประการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ และสิ่งที่ป็นรูปธรรม ปัจจัยเหล่านี้ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินคุณภาพการบริการของสนามบินเพื่อทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร งานวิจัยของ Fodness และ Murray (2007) สนับสนุนการใช้โมเดลนี้โดยพบว่ามิติความน่าเชื่อถือและความมั่นใจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ผลการวิเคราะห์จากข้อมูลเชิงสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ยและการถดถอยเชิงพหุ ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและความสะดวกสบายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงระหว่างปัจจัยเหล่านี้กับความพึงพอใจของผู้โดยสาร (R^2 และค่าเฉลี่ยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อระบุและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในสนามบินประเทศไทย
2. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในมิติต่าง ๆ ของการให้บริการในสนามบิน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในสนามบินประเทศไทย

ทบทวนแนวคิด

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory) โดย Parasuraman et al. (1988) ได้พัฒนารูปแบบ SERVQUAL ซึ่งใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการโดยวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง รูปแบบ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติหลักที่ครอบคลุมทุกด้านของการให้บริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงความสามารถขององค์กรในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ความมั่นใจ (Assurance) สะท้อนถึงระดับความมั่นใจที่ลูกค้ามีต่อความรู้ ความสามารถ และคุณภาพของพนักงาน; การตอบสนอง (Responsiveness) เน้นถึงความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือและบริการแก่ลูกค้า ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึงความสามารถของพนักงานในการให้บริการที่เป็นมิตรและคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้า และสิ่งที่ป็นรูปธรรม (Tangibles) ซึ่งเกี่ยวข้อง กับลักษณะของสิ่งที่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ เช่น สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ และบุคลิกภาพของพนักงาน มิติเหล่านี้ทำให้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวัดและประเมินคุณภาพการบริการจากมุมมองของผู้บริโภค

ในบริบทของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในสนามบินประเทศไทย โมเดล SERVQUAL สามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์และประเมินคุณภาพการบริการของสนามบิน เพื่อทำความเข้าใจถึง

เข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างลึกซึ้ง หลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนการใช้ โมเดล SERVQUAL สามารถพบได้ในงานวิจัยของ Fodness และ Murray (2007) ซึ่งศึกษาคุณภาพการบริการในสนามบินนานาชาติ โดยพบว่ามิติต่าง ๆ ของ SERVQUAL เช่น ความน่าเชื่อถือและความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยเฉพาะเมื่อสนามบินสามารถให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอและน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ งานวิจัยของ Suki (2014) ยังชี้ให้เห็นว่ามิติความน่าเชื่อถือและความเอาใจใส่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร

เมื่อพิจารณาถึงบริบทของประเทศไทย การประยุกต์ใช้โมเดล SERVQUAL ในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการในสนามบินสามารถช่วยให้ผู้บริหารสนามบินเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือและการเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างแท้จริง จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและสร้างความภักดีต่อสนามบิน งานวิจัยต่าง ๆ ได้แสดงให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือและความเอาใจใส่เป็น ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในบริบทของสนามบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีและความไว้วางใจในบริการของสนามบิน

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว การประยุกต์ใช้โมเดล SERVQUAL ถือเป็นกรอบแนวคิดที่มีประสิทธิภาพในการประเมินและพัฒนาคุณภาพ

การบริการในสนามบินประเทศไทย โดยสามารถนำมาใช้ในการ ปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ.

ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Theory) โดย Oliver (1980) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่มีต่อสินค้าหรือบริการก่อนการใช้งานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจริง หากผลลัพธ์ตรงหรือเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจ แต่หากผลลัพธ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น แนวคิดนี้สามารถนำมาใช้ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในสนามบิน โดยพิจารณาว่าผู้โดยสารมีความคาดหวังอย่างไรต่อการใช้บริการในสนามบิน และสนามบินสามารถตอบสนองความคาดหวังเหล่านั้นได้มากน้อยเพียงใด หากผู้โดยสารคาดหวังในเรื่องความสะดวกสบาย การบริการที่รวดเร็ว และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และสนามบินสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

งานวิจัยของ Chen (2013) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบินนานาชาติ พบว่าความสะอาดของสถานที่ ความเป็นมืออาชีพของพนักงาน และความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมาก ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้าที่กล่าวถึงการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าในบริบทของสนามบินในประเทศไทย งานวิจัยของ Rittichainuwat et al.

(2014) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบินไทย ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ การบริการของพนักงาน และการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า โดยชี้ให้เห็นว่าหากสนามบินสามารถจัดการปัจจัยเหล่านี้ได้ดีจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้โดยสารและเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ดังนั้น การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้าในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในสนามบินประเทศไทย” จึงเป็นกรอบแนวคิดที่สอดคล้องและเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์และพัฒนาแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบิน

ทฤษฎีการออกแบบบริการ (Service Design Theory) โดย Bitner (1992) เน้นการออกแบบสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและการจัดการบริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยเฉพาะในบริบทของสนามบิน ความสะอาดสบายและความปลอดภัยถือเป็นสององค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในด้านความสะอาดสบาย ทฤษฎีนี้เน้นที่การออกแบบพื้นที่ใช้งานในสนามบินให้เอื้อต่อการใช้บริการของผู้โดยสาร เช่น การจัดวางที่นั่งที่เพียงพอ การให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี การจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจน และการจัดการกระบวนการเช็คอินและตรวจสัมภาระให้รวดเร็ว งานวิจัยของ Kim et al. (2014) พบว่าความสะอาดสบายในการใช้บริการภายในสนามบิน เช่น การจัดการเวลารอคอยและการเข้าถึงบริการเสริม มีผล

อย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการออกแบบบริการที่กล่าวถึงการสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ราบรื่นและสะดวกสบาย

ในด้านความปลอดภัย ทฤษฎีการออกแบบบริการเน้นการจัดการด้านความปลอดภัยที่ไม่เพียงทำให้ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยแต่ยังไม่กระทบต่อความสะดวกสบายของผู้โดยสาร เช่น การตรวจสอบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพแต่ไม่สร้างความไม่สะดวกมากเกินไป งานวิจัยของ Tsai et al. (2011) พบว่าความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบิน โดยผู้โดยสารต้องการกระบวนการตรวจสอบที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็ต้องการรู้สึกปลอดภัยระหว่างการใช้บริการสนามบิน

ในบริบทของสนามบินในประเทศไทย การออกแบบบริการที่คำนึงถึงความสะดวกสบายและความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร การจัดทำระบบการตรวจสอบความปลอดภัยที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพควบคู่กับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเข้าถึงง่ายเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างชัดเจน งานวิจัยของ Rittichainuwat et al. (2015) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบินประเทศไทย ยังสนับสนุนว่าความสะอาดสบายและความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยผู้โดยสารที่ได้รับประสบการณ์การใช้บริการที่ราบรื่นและมีความ

รู้สึกปลอดภัยจะมีความพึงพอใจมากกว่า

ดังนั้น การนำแนวคิดและทฤษฎีการออกแบบบริการมาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในสนามบินประเทศไทยจึงเป็นแนวทางที่สอดคล้องและเหมาะสมในการพัฒนาการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้โดยสาร

จากการวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในสนามบินประเทศไทย ผู้วิจัยได้ตัดสินใจเลือกใช้ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory) โดย Parasuraman et al. (1988) ซึ่งได้พัฒนารูปแบบ SERVQUAL สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ ทฤษฎี SERVQUAL นี้เน้นการวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง โดยใช้ 5 มิติหลัก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเอาใจใส่ (Empathy) และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ซึ่งมีมิติเหล่านี้ครอบคลุมทุกด้านของการให้บริการและมีความสอดคล้องกับบริบทของการให้บริการในสนามบิน การเลือกใช้ทฤษฎีนี้เป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้มีความเหมาะสมเนื่องจากคุณภาพการบริการในสนามบินเป็นปัจจัย

สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร

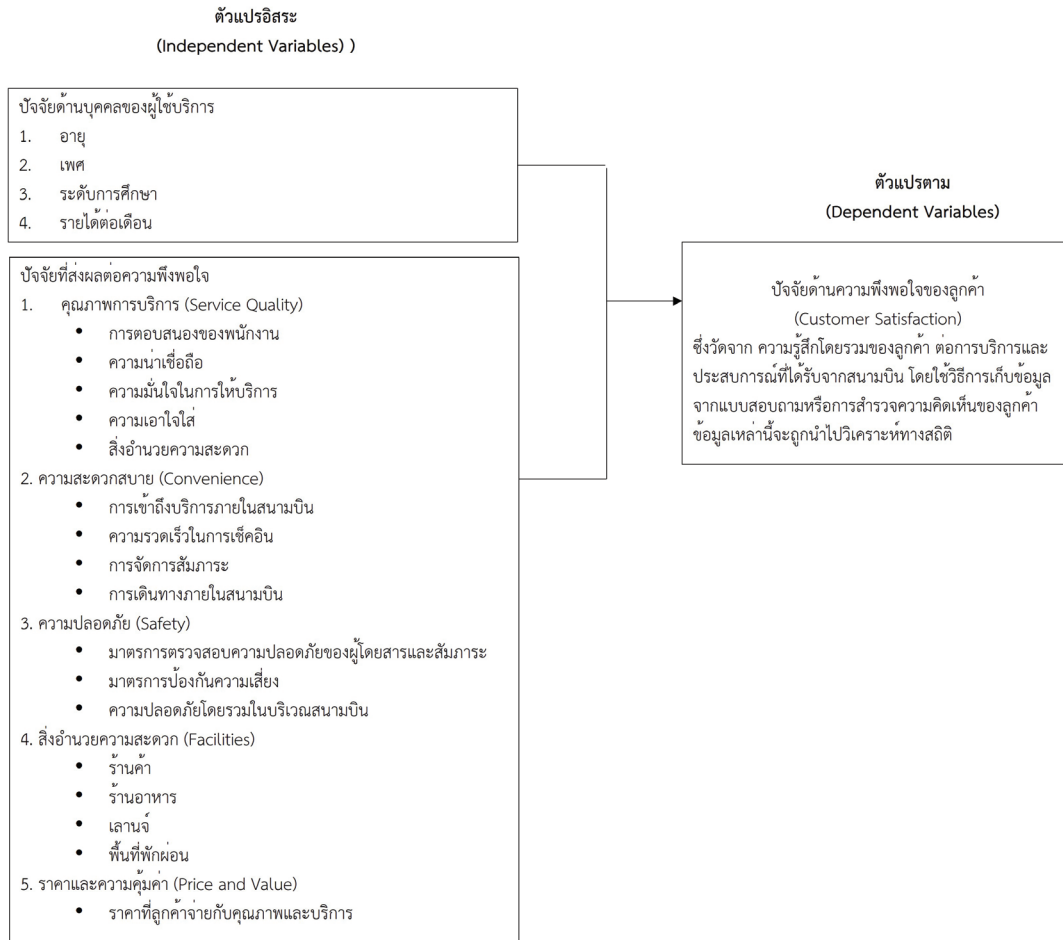
งานวิจัยของ Fodness และ Murray (2007) และ Suki (2014) สนับสนุนว่ามีมิติต่าง ๆ ของ SERVQUAL เช่น ความน่าเชื่อถือและความเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในบริบทของสนามบินที่มีผู้โดยสารจำนวนมาก การให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและสร้างความภักดีต่อสนามบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การประยุกต์ใช้โมเดล SERVQUAL ในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการในสนามบินประเทศไทยจะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาการบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสารอย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐาน

1. คุณภาพการบริการ ความสะอาด สบาย และความปลอดภัยในสนามบินประเทศไทย มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร
2. ความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบินประเทศไทยแตกต่างกันตามกลุ่มประชากร เช่น นักท่องเที่ยวต่างชาติและผู้โดยสารภายในประเทศ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากการศึกษากรอบแนวคิดของการวิจัยที่ปรับปรุงแล้ว โดยผู้วิจัยได้ทำตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีความชัดเจนและครบถ้วน การวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบินประเทศไทย โดยใช้ตัวแปรอิสระสองกลุ่มหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ในส่วนของปัจจัยด้านบุคคลนั้น ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่อาจมีอิทธิพลต่อการรับรู้และความคาดหวังของลูกค้าในการใช้บริการสนามบิน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ครอบคลุม คุณภาพการบริการ ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และราคาและความคุ้มค่า

โดยคุณภาพการบริการจะประเมินจากการตอบสนองของพนักงาน ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ในการให้บริการ ความเอาใจใส่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับความสะดวกสบาย จะวัดจากการเข้าถึงบริการ ความรวดเร็วในการเช็คอิน การจัดการสัมภาระ และการเดินทางภายในสนามบิน ด้านความปลอดภัยจะพิจารณาจากมาตรการ ตรวจสอบความปลอดภัย การป้องกันความเสี่ยง และความปลอดภัยโดยรวมของสนามบิน ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นจะรวมถึงร้านค้า ร้านอาหาร เลาจน์ และพื้นที่พักผ่อน ปัจจัยสุดท้ายคือ ราคาและความคุ้มค่า ซึ่งพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างราคาที่ถูกค่าจ่ายกับ คุณภาพและบริการที่ได้รับ

สำหรับตัวแปรตามของการวิจัยนี้ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งวัดจากความรู้สึกรวมของลูกค้าต่อการบริการและประสบการณ์ที่ได้รับในสนามบิน ข้อมูลนี้จะถูกรวบรวมผ่านการตอบแบบสอบถามหรือการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม รวมถึงการทดสอบสมมติฐานเพื่อระบุว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ผลที่ได้จากการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการในสนามบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจลึกซึ้งถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในสนามบินประเทศไทย การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการผ่านการแจกแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้กำหนดตามคำแนะนำของ Hair et al. (2010) ที่ระบุว่าขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมไม่ควรน้อยกว่า 200 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร การใช้กลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าค่าเฉลี่ยที่แนะนำยังช่วยเพิ่มความแม่นยำในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ และทำให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (Hair et al., 2010)

แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ถูกออกแบบตามโมเดล SERVQUAL ซึ่งวัดมิติด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเอาใจใส่ (Empathy) และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) การวัดผลในแต่ละมิติใช้เครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ และมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค (Cronbach's Alpha) มากกว่า 0.70 เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือ

นอกจากนี้ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในด้านต่าง ๆ เช่น ความสะดวกและความปลอดภัย ใช้การตอบแบบ Likert scale เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและละเอียด

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณดำเนินการผ่านการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาที่กำหนด ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพถูกเก็บรวบรวมผ่านการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้โดยสารที่ถูกคัดเลือก การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพนี้ดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) กับผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการสนามบินและผู้โดยสารจำนวน 15 คน การสัมภาษณ์เน้นที่การสำรวจความคิดเห็นและประสบการณ์ในการใช้บริการสนามบิน โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ เช่น คุณภาพการบริการ ความสะดวกสบาย และการจัดการด้านความปลอดภัย ข้อมูลเชิงคุณภาพนี้ช่วยให้สามารถเข้าใจความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมการวิจัยได้อย่างละเอียด ทำให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และสามารถนำมาสนับสนุนการวิเคราะห์เชิงปริมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Creswell, 2014; Yin, 2018)

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย เพื่อตรวจสอบข้อมูลเชิงปริมาณ และดำเนินการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในโมเดล SERVQUAL กับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพถูกวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content

Analysis) ซึ่งช่วยในการตีความและแยกแยะความคิดเห็นและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในสนามบิน การวิเคราะห์ทั้งสองประเภทนี้ทำให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น (Miles & Huberman, 1994)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้รวมผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินในประเทศไทยทั้งในสนามบินหลัก เช่น สนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมือง รวมถึงสนามบินภูมิภาค เช่น สนามบินเชียงใหม่ สนามบินภูเก็ต และสนามบินอุตะภา การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทำให้การวิจัยครอบคลุมและสะท้อนความเป็นจริงได้ดี ทั้งในแง่เพศ อายุ และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ถูกนำมาใช้เพื่อสร้างข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้โดยสารอย่างแท้จริง (Patton, 2002)

ผลการวิจัย

การศึกษารั้งนี้ได้นำโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) มาใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการในสนามบินของประเทศไทย โดยพิจารณามิติหลัก 5 ประการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความมั่นคง (Assurance) ความตอบสนอง (Responsiveness) ความเอาใจใส่ (Empathy) และความเป็นรูปธรรม (Tangibles) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Multiple Regression Analysis)

มิติของ SERVQUAL		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R ²)
ความเชื่อถือได้	(Reliability)	4.42	0.640	0.58
ความมั่นคง	(Assurance)	4.51	0.592	0.65
ความตอบสนอง	(Responsiveness)	4.48	0.604	0.60
ความเอาใจใส่	(Empathy)	4.52	0.633	0.62
ความเป็นรูปธรรม	(Tangibles)	4.55	0.647	0.59

หมายเหตุ: ค่าความสัมพันธ์ทุกมิติในตารางมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

ความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้โดยสารให้คะแนนสูงในด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา และการจัดการข้อมูลที่ถูกต้อง เช่น การเช็คอิน และการจัดการสัมภาระ ค่าเฉลี่ยที่ได้อยู่ที่ 4.42 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R²) ที่ 0.58 ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการสร้างความเชื่อมั่นในบริการที่สม่ำเสมอและเชื่อถือได้ ความมั่นคง (Assurance) ผู้โดยสารรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยและทักษะของพนักงานสนามบิน ค่าเฉลี่ย 4.51 และ R² 0.65 ซึ่งเป็นมิติที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุดในงานวิจัยครั้งนี้ แสดงถึงความสำคัญในการสร้างความมั่นใจของผู้โดยสาร โดยเฉพาะในประเด็นความปลอดภัยและความเชี่ยวชาญ ความตอบสนอง (Responsiveness) ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการบริการและการตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะ ค่าเฉลี่ยที่ 4.48 และ R² 0.60 ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการตอบสนองของพนักงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ความเอาใจใส่ (Empathy)

การให้บริการที่เป็นมิตรและการคำนึงถึงความต้องการของผู้โดยสารได้รับค่าเฉลี่ย 4.52 และ R² 0.62 แสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพนักงานและผู้โดยสาร ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบินได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.55 และ R² 0.59 แสดงถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร เช่น การออกแบบที่ทันสมัยและการรักษาความสะอาดในพื้นที่

จากข้อมูลที่รวบรวมในงานวิจัย พบว่า ปัจจัย ความมั่นคง (Assurance) มีผลสูงสุดต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร (R²=0.65) ตามมาด้วย ความเอาใจใส่ (Empathy) (R² = 0.62) และ ความตอบสนอง (Responsiveness) (R² = 0.60) ซึ่งแสดงถึงความต้องการในด้านการบริการที่ใส่ใจและรวดเร็ว นอกจากนี้ มิติ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.55) สะท้อนถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกในสนามบิน เช่น ความสะอาด ความสะดวกสบาย และการจัดวางพื้นที่ที่เหมาะสม ทั้งนี้จากการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมทั้ง 5 มิติของ SERVQUAL เพื่อแสดงถึงความสอดคล้องและขยายความในส่วนของสมมติฐานการวิจัย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 จากผลการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis พบว่าคุณภาพการบริการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยเฉพาะมิติ ความมั่นใจ (Assurance) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงสุด ($R^2 = 0.65$) และมิติ ความเอาใจใส่ (Empathy) ที่สะท้อนถึงการตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้โดยสาร ($R^2 = 0.62$) การวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าคุณภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในมิติความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ก็มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้โดยสารด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.55

สมมติฐานที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันตามกลุ่มประชากร โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าในมิติ ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) ขณะที่ผู้โดยสารภายในประเทศให้ความสำคัญกับ ความรวดเร็วและความปลอดภัย (Responsiveness and Assurance) มากกว่ากลุ่มผู้โดยสารทั้งสองกลุ่มยังมีความคิดเห็นร่วมกันว่าคุณภาพการบริการที่ครอบคลุมทุกมิติของ

SERVQUAL มีความสำคัญต่อการสร้างประสบการณ์การเดินทางที่น่าประทับใจ

สรุปผลการวิจัยและอภิปราย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบินประเทศไทย โดยใช้โมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งแบ่งการประเมินคุณภาพบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) ความตอบสนอง (Responsiveness) ความเอาใจใส่ (Empathy) และ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) โดยผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดแสดงให้เห็นว่า

มิติ ความมั่นใจ (Assurance) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงสุด ($R^2 = 0.65$) บ่งชี้ถึงความสำคัญของการสร้างความเชื่อมั่นในบริการ เช่น ความปลอดภัยและความชำนาญของพนักงาน

มิติ ความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่าสัมประสิทธิ์ $R^2 = 0.62$ และค่าเฉลี่ย 4.52 แสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของการตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้โดยสาร

มิติ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.55) ซึ่งเน้นถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมในสนามบิน เช่น ความสะอาดและการออกแบบที่ทันสมัย

ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจแตกต่างกันตามกลุ่ม

ประชากร โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะที่ผู้โดยสารในประเทศให้ความสำคัญกับความเร็วและความปลอดภัย ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้โดยสารแต่ละกลุ่ม

อภิปรายผล

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ เช่น Bitner (1992) ที่ระบุว่าสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลโดยตรงต่อประสบการณ์ของผู้โดยสาร เช่นเดียวกับงานของ Rittichainuwat et al. (2015) ซึ่งพบว่าปัจจัยความมั่นใจและความเอาใจใส่เป็นตัวขับเคลื่อนหลักที่สร้างความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยการเน้นมิติความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) อธิบายได้จากความคาดหวังของผู้โดยสารที่ต้องการบริการจากพนักงานที่เชี่ยวชาญและใส่ใจในรายละเอียด

ในขณะเดียวกัน มิติ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สะท้อนถึงความต้องการของผู้โดยสารในเรื่องความสะดวก การออกแบบที่ทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ทั้งนี้ผลวิจัยยังชี้ว่าการให้บริการที่ตอบโจทย์ลักษณะเฉพาะของผู้โดยสารแต่ละกลุ่ม เช่น การจัดพื้นที่เฉพาะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติหรือการให้บริการรวดเร็วสำหรับผู้โดยสารภายในประเทศ สามารถเพิ่มความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิจัยนี้จึงชี้ให้เห็นถึงแนวทางสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงบริการสนามบิน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงาน การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก และการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารอย่างครบถ้วน นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เช่น ระบบเช็คอินอัตโนมัติ และการปรับปรุงแอปพลิเคชันสำหรับการบริการผู้โดยสาร ยังช่วยลดระยะเวลาการรอคอยและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ

การเสริมสร้างทักษะของพนักงาน ควรพัฒนาทักษะของพนักงานในด้านการสร้างความมั่นใจ เช่น การอบรมเรื่องการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน และการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน การฝึกอบรมควรรวมถึงการจำลองสถานการณ์ที่ผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน เพื่อเพิ่มความมั่นใจในประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน ควรจัดตั้งพื้นที่สำหรับผู้โดยสารที่ต้องรอเที่ยวบินต่อเครื่อง เช่น พื้นที่พักผ่อน พื้นที่ชาร์จแบตเตอรี่ และ Wi-Fi ความเร็วสูง สนามบินควรปรับปรุงป้ายบอกทางให้ชัดเจน และเพิ่มจุดข้อมูลสำหรับผู้โดยสารที่อาจต้องการความช่วยเหลือในการเดินทาง

การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ระบบเช็คอินอัตโนมัติและการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน เช่น เวลาขึ้นเครื่องหรือสถานะประตูขึ้นเครื่อง จะช่วยเพิ่มความสะดวกและลดความเครียดของผู้โดยสาร สนามบินควรพัฒนาระบบติดตามสัมภาระผ่านแอปพลิเคชันแบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มความมั่นใจและลดความกังวลของผู้โดยสารเกี่ยวกับสัมภาระสูญหาย

การปรับปรุงมาตรการความปลอดภัยควรใช้ระบบตรวจสอบความปลอดภัยอัตโนมัติที่รวดเร็ว เช่น การนำ AI มาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อลดความล่าช้า เทคโนโลยี AI ยังสามารถใช้

ตรวจสอบพฤติกรรมที่ผิดปกติ เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการรักษาความปลอดภัย

ข้อจำกัดและแนวทางการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะสนามบินหลักและสนามบินภูมิภาคในประเทศไทย ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมสนามบินขนาดเล็กและพื้นที่ห่างไกล การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในสนามบินที่มีบริบทต่างกัน รวมถึงการสำรวจผลกระทบจากเทคโนโลยีใหม่ เช่น AI และ IoT ในการให้บริการที่สนามบินไทย

เอกสารอ้างอิง

- Alencar, R. R., & Neto, A. R. (2021). Improving passenger experience in airports: A case study of service quality assessment. *Transportation Research Procedia*, 60, 227-234.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Castro, M., Rodrigues, P., & Silva, L. (2018). The role of airports in the global air transport network. *Journal of Air Transport Management*, 74, 19-28.
- Chen, F. Y. (2013). The factors affecting passenger's satisfaction and behavioral intentions in international airports: Evidence from Taiwan. *Journal of Air Transport Management*, 33, 30-40.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passenger expectations of airport service quality. *Journal of Air Transport Management*, 13(3), 135-144.
- Han, H., Moon, H., & Kim, W. (2019). Determinants of customer satisfaction and loyalty in the airport service environment: A case study of South Korea. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 43(6), 833-854.
- Kim, Y. K., Lee, H. R., & Park, J. W. (2014). The role of passenger perceived service quality in the relationship between airport security and satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, 36, 1-13.

- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.
- Patton, M. Q. (2002). **Qualitative research & evaluation methods** (3rd ed.). SAGE Publications.
- Pongsiri, K. (2020). The impact of airports on economic development in Thailand. **Asian Economic Policy Review**, 15(2), 205-224. (In Thai)
- Rittichainuwat, B. N., Mingsarn, K., & HwanSook, L. (2014). Quality and risk perceptions of Bangkok as an international education hub. **Journal of Hospitality & Tourism Education**, 26(2), 70-81.
- Rittichainuwat, B. N., Qu, H., & Mongkonvanit, C. (2015). Factors affecting international travelers' fear of terrorism and its impact on travel decisions. **Journal of Travel & Tourism Marketing**, 32(8), 1046-1059.
- Smith, J. A. (2019). Customer satisfaction in the aviation industry: An analysis of contributing factors. **Journal of Transportation Research**, 53(1), 45-62.
- Suki, N. M. (2014). Passenger satisfaction with service quality in Malaysian low-cost airports. **Journal of Air Transport Management**, 37, 107-112.
- Thawornwong, S., & Wongsurawat, W. (2022). Factors affecting customer satisfaction in Thai airports: A comprehensive analysis. **Southeast Asian Journal of Management**, 16(3), 318-336.
- Tsai, W. H., Su, H. J., & Chen, C. H. (2011). A MCDM approach for evaluating airport service quality. **International Journal of Services and Operations Management**, 10(4), 389-407.
-