

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ

Factors Affecting Satisfaction of Domestic Thai Passengers at Don Mueang International Airport

ฉัตรวิทย์ ศรีพัฒน์¹ ปิยะมาศ สือสวัสดิ์วิณิช²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารคนไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางในประเทศจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของ Cochran

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจและมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป โดยผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ปัจจัยด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ท่าอากาศยานดอนเมือง, ผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศ, ความพึงพอใจ

¹นักศึกษาโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุทัยธานี, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล : 6624100417@rumail.ru.ac.th

²อาจารย์ ดร.,อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ 282 มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก บางกะปิ กทม 10240

ABSTRACT

This research aims to 1) study personal factors related to satisfaction of domestic Thai passengers at Don Mueang International Airport 2) analyze perceived value factors affecting satisfaction of domestic Thai passengers at Don Mueang International Airport and 3) investigate the service quality affecting satisfaction of domestic Thai passengers at Don Mueang International Airport. The research methodology involves a quantitative study with a sample group of experienced domestic Thai passengers, totaling 400 people by using Cochran formula.

The results of the study showed that most of the samples are female, aged between 31 - 40 years, hold a postgraduate degree, work for government officer, and earn a salary per month more than 40,001 Baht. The statistical analysis found that sample groups with different ages, education levels and salaries per month had different satisfaction level at Don Mueang International Airport.

The research found that Product, Security and Environment and other services affected user's satisfaction at Don Mueang International Airport with a statistical significance level of 0.05. Furthermore, the result of hypothesis testing found that Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy and Responsiveness affected user's satisfaction at Don Mueang International Airport with a statistical significance level of 0.05.

Keywords : Don Mueang International Airport, Thai Domestic Passengers, Satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นหนึ่งในท่าอากาศยานพาณิชย์สากลที่สำคัญที่สุดของประเทศไทยและของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เนื่องจากเป็นศูนย์กลางและเป็นจุดเชื่อมต่อของเส้นทางการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศในภูมิภาค และเป็นช่องทางในการเดินทางของผู้โดยสารและการลำเลียงสินค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยจากรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2566 พบว่า ในปีงบประมาณ 2566 ท่าอากาศยานดอนเมืองมีเที่ยวบินพาณิชย์ขึ้น - ลงรวม 177,194 เที่ยวบิน ซึ่งประกอบด้วยเที่ยวบินภายในประเทศจำนวน 112,673 เที่ยวบิน รองรับผู้โดยสารรวมทั้งสิ้น 25.74 ล้านคน เป็นผู้โดยสารภายในประเทศจำนวน 17.03 ล้านคน โดยสถิติทั้งหมดข้างต้นเป็นรองเพียงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และจากเว็บไซต์ Skytrax ได้ประกาศสนามบินสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำที่ดีที่สุดในโลก (World's Best Low-Cost Airline Terminals) ประจำปี 2024 ซึ่งผลการจัดอันดับดังกล่าวมาจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้เดินทางด้วยเครื่องบินทั่วโลก และท่าอากาศยานดอนเมืองถูกจัดอันดับให้อยู่ในลำดับที่ 10 ของท่าอากาศยานสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำที่ดีที่สุดในโลก (ไทยรัฐพลัส, 2567) การจัดอันดับดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารจำนวนมากให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน

แม้ท่าอากาศยานดอนเมืองจะถูกจัดอันดับให้อยู่ในลำดับที่ 10 ของท่าอากาศยานสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำที่ดีที่สุดในโลก ในอีกด้านหนึ่งจากการจัดอันดับโดยเว็บไซต์ด้านการเดินทางชื่อดัง The Boutique Adventurer ท่าอากาศยานดอนเมืองถูกจัดอันดับให้เป็นหนึ่งในสนามบินที่อันตรายที่สุดในโลก ลำดับที่ 26 โดยสาเหตุหลักมาจากปัญหาท่าอากาศยานที่ตึง เนื่องจากรันเวย์ของท่าอากาศยานถูกขนาบด้วยสนามกอล์ฟ ทำให้เพิ่มความเสี่ยงต่อความปลอดภัย (ฐานเศรษฐกิจ, 2566) ท่าอากาศยานดอนเมืองกลับมาเป็นที่พูดถึงในสังคมอีกครั้งจากเหตุการณ์ที่ผู้โดยสารประสบอุบัติเหตุทำติดทางเลื่อนของท่าอากาศยานบริเวณอาคารผู้โดยสารภายในประเทศซึ่งก่อสร้างมานานกว่า 27 ปี ส่งผลให้ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บสาหัสขาขาด ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐานพบว่า เกิดจากทางเลื่อนที่เกิดเหตุมีปัญหาที่แผ่นพื้นหลุดออกจากโครงยึดทำให้เกิดช่องว่าง ส่งผลให้ผู้โดยสารหล่นลงไป

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ จากผลการศึกษาี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและสภาพแวดล้อมเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจากการบริการที่เหนือความคาดหมาย และการเดินทาง

โดยสารเครื่องบินผ่านบริการที่ดีของท่าอากาศยานจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกมีความสุข ปลอดภัย มั่นใจ ประทับใจตลอดทุกเส้นทาง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน, ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่นๆ, ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรม ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และการตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ผู้โดยสารสัญชาติไทยที่เดินทางภายในประเทศ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ : ประเทศไทย
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา : ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 4 เดือน ระหว่างเดือนสิงหาคม 2567 ถึง เดือนธันวาคม 2567

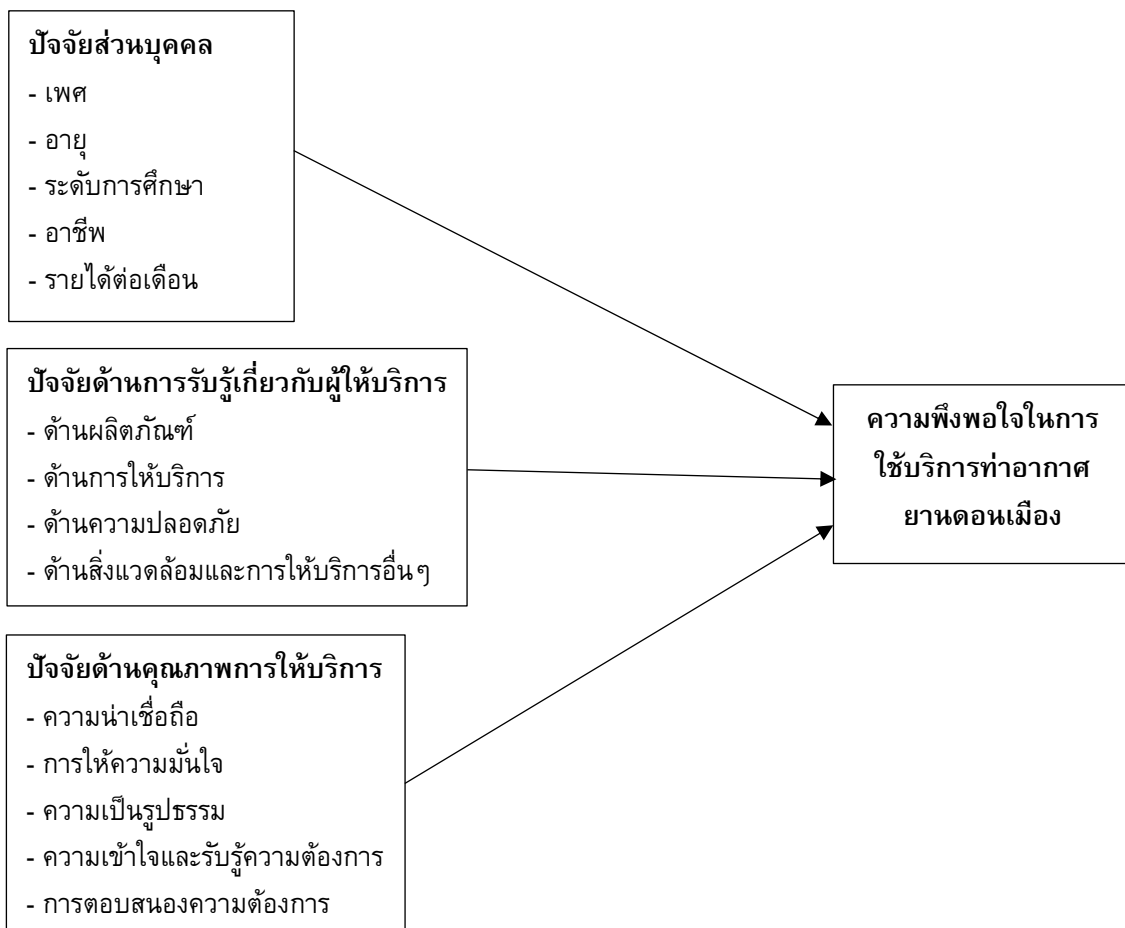
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสินค้าและบริการที่ท่าอากาศยานดอนเมืองให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีความพึงพอใจมากขึ้น

2. เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในด้านใด และนำผลการวิจัยมาปรับปรุงคุณภาพด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่ำ และพัฒนาด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูง

3. เพื่อให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) นำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่า

Zeithaml (1988), McDougall and Levesque (2000) และ Kotler & Keller (2009) นิยามถึงคุณค่าที่ผู้ใช้บริการรับรู้ หมายถึง การที่ลูกค้าได้ตระหนักถึงคุณภาพของสินค้าและประโยชน์ใช้สอยของสินค้าหรือบริการนั้นๆ มากน้อยเพียงใด ซึ่งเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างอรรถประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Benefits) กับต้นทุนที่ต้องเสียไป (Perceived Cost) โดยการรับรู้คุณค่าของผู้มาใช้บริการมีการพิจารณาจากหลายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่นๆ

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการประเมินความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ โดยจะทำการเปรียบเทียบความคาดหวังของตนกับการบริการที่เกิดขึ้นจริงที่รับรู้ได้ โดย SERVQUAL เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีการกำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพของการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 มิติหลัก ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy)

อย่างไรก็ตาม Cronin and Taylor (1992) และ Teas (1993) พยายามชี้ให้เห็นว่าทฤษฎี SERVQUAL นั้น เป็นมาตรวัดที่ไม่มีความเที่ยง (Validity) และไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกธุรกิจบริการ จึงคิดวิธีการประเมินคุณภาพการบริการใหม่ที่เรียกว่า SERVPERF ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้ประเมินจากการรับรู้ถึงผลของการบริการเพียงด้านเดียว โดยไม่ได้นำปัจจัยด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการมาเป็นตัวประเมินด้วย

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

David Locker & David Dunt (1978), Shelly (1995) และ Kotler (2003) มีแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลูกค้าเห็นและเข้าใจว่าได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า หากผลการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เหมือนฝัน แสงกลัด (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช พบว่า เพศและอายุที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชโดยรวมไม่ต่างกัน แต่ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชโดยรวมแตกต่างกัน

วีรยา ทยานุวัฒน์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินบินนกแอร์ พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน และตัวแปรด้านการตอบสนอง, ด้านความเอาใจใส่, ด้านสิ่งสัมผัสได้และด้านการให้ความมั่นใจส่งผลกับคุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศสายการบินนกแอร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารคนไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางภายในประเทศซึ่งมีเป็นจำนวนมาก และผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงสูตรของ Cochran (1963) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสำรวจเท่ากับ 385 คน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยตัดสินใจเลือกเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อให้ได้ความแม่นยำเพิ่มขึ้น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ แบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยออนไลน์ (Google Form) รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ

ผู้วิจัยทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 หมายความว่า ข้อคำถาม มีความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าระหว่าง 0.824 – 0.934

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามช่องทางออนไลน์ และการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่ง ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบหาความแตกต่าง (T - test) ทดสอบความ แปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ 66.25 มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.75 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีอาชีพเป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 83.75 มีรายได้ ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.25

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มาก ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.52) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ปัจจัยด้าน ความปลอดภัยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.58) ปัจจัยด้านการให้บริการอยู่ใน ระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.61) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.59)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.57) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ปัจจัยด้านความ น่าเชื่อถืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.61) ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.60) และปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.64)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการใช้บริการ		
	T – test/ F – test	Sig.	แปลความ
เพศ	1.50	0.13	ไม่แตกต่าง
อายุ	7.93	0.00*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	4.08	0.01*	แตกต่าง
อาชีพ	1.02	0.40	ไม่แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	18.84	0.00*	แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ

Model	B	S.E.	Beta	t	Sig.
(Constant)	0.55	0.15		3.57	0.00*
ด้านผลิตภัณฑ์(PRO)	0.22	0.05	0.22	4.51	0.00*
ด้านการให้บริการ(SER)	0.03	0.05	0.03	0.55	0.58
ด้านความปลอดภัย(SEC)	0.37	0.05	0.36	6.82	0.00*
ด้านสิ่งแวดล้อมและ การให้บริการอื่น ๆ(ENV)	0.26	0.04	0.28	6.02	0.00*
R = 0.77 R ² = 0.59					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการทั้ง 4 ด้านสามารถอธิบายความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองได้ทั้งหมดร้อยละ 59 ส่วนที่เหลือร้อยละ 41 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ

ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง(SAT)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับการส่งผลเชิงบวกจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านความปลอดภัย(SEC) มีค่า Beta เท่ากับ 0.36 และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่นๆ มีค่า Beta เท่ากับ 0.28 และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่า Beta เท่ากับ 0.22

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

Model	B	S.E.	Beta	t	Sig.
(Constant)	0.60	0.12		4.84	0.00*
ความน่าเชื่อถือ(REL)	0.12	0.06	0.12	2.09	0.04*
การให้ความมั่นใจ(ASS)	0.15	0.05	0.14	2.73	0.01*
ความเป็นรูปธรรม(TAN)	0.18	0.05	0.18	3.32	0.00*
ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ(EMP)	0.21	0.06	0.23	3.69	0.00*
การตอบสนองความต้องการ(RES)	0.22	0.06	0.23	3.63	0.00*
R = 0.83 R ² = 0.69					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองได้ทั้งหมดร้อยละ 69 ส่วนที่เหลือร้อยละ 31 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง(SAT)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 ปัจจัย โดยเรียงลำดับการส่งผลเชิงบวกจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ(EMP) และปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ(RES) มีค่า Beta เท่ากับ 0.23 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม มีค่า Beta เท่ากับ 0.18 ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Beta เท่ากับ 0.14 และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Beta เท่ากับ 0.12

การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

1.1 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเหมือนฝัน แสงกลัด (2563) พบว่า เพศที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชโดยรวมไม่ต่างกัน

1.2 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธนพล ขาวคม (2566) พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินไทยแอร์เอเชียแตกต่างกัน

1.3 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเหมือนฝัน แสงกลัด (2563) พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชโดยรวมต่างกัน

1.4 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร วุฒิชัยถาวรและ ประพิมพรรณ ลิมสุวรรณ์ (2566) พบว่า อาชีพมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากแมลงที่ไม่แตกต่างกัน

1.5 ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเหมือนฝัน แสงกลัด (2563) พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชโดยรวมต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ

2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร วุฒิชัยถาวร และ ประพิมพรรณ ลิมสุวรรณ์ (2566) พบว่า การรับรู้คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากแมลง

2.2 ปัจจัยด้านการให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยของอลิสา หมดเสน (2562) พบว่า การรับรู้คุณค่าด้านประโยชน์ใช้สอยของพนักงานผู้ให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการสินค้ากับ ธ.ก.ส. สาขาหาดใหญ่ในอนาคต

2.3 ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล จันทรีไพบูลย์ (2565) พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์

2.4 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยของเลอเดช ทรัพย์กรานนท์ (2561) พบว่า ส่วนประกอบของสภาพแวดล้อมนั้นส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อจากแรงกระตุ้นทางอารมณ์ผ่านการสร้างการตอบสนองทางอารมณ์ในเชิงบวก

3. ปัจจัยด้านการคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารคนไทยในประเทศ

3.1 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติรัตน์ จันทวย (2564) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ivaangai มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.2 ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติรัตน์ จันทวย (2564) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.3 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติรัตน์ จันทวย (2564) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.4 ปัจจัยด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรยา ทยานุวัฒน์ (2564) พบว่า คุณภาพการบริการบนเครื่องบินด้านความเอาใจใส่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศสายการบินนกแอร์

3.5 ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติรัตน์ จันทวย (2564) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในทางธุรกิจ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 ควรให้ความสำคัญกับความสะอาดและสุขอนามัยภายในท่าอากาศยาน รวมถึงควรประสานงานกับผู้ให้บริการรถสาธารณะ เช่น บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

หรือ MRT เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้โดยสารและอำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้าเมืองหรือไปยังสถานีขนส่งอย่างง่ายดายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.2.2 ควรจัดการระบบรักษาความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้น บริหารเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้อยู่ประจำจุดตลอดเวลาที่ทำอากาศยานดอนเมืองเปิดให้บริการ นอกจากนี้ควรหมั่นตรวจสอบดูแลรักษาและปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในท่าอากาศยานดอนเมือง เช่น ลิฟต์โดยสาร และ บันไดเลื่อน เป็นต้น ให้อุปกรณ์พร้อมใช้งานตามปกติอยู่เสมอเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

5.2.3 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรบริหารจัดการจำนวนร้านอาหารให้มีจำนวนเพียงพอที่จะเปิดให้บริการแก่ผู้โดยสารอยู่เสมอ และควรมีการควบคุมราคาอาหารที่ตั้งไว้ไม่ให้สูงเกินไป รวมถึงควรมีการบริหารจัดการพื้นที่สำหรับแต่ละขั้นตอนการใช้บริการ เช่น ขั้นตอนการเช็คอิน ขั้นตอนการนั่งรอขึ้นเครื่องบินโดยสาร ให้สามารถรองรับผู้โดยสารได้อย่างไม่แออัด

5.2.4 ควรมุ่งเน้นบริหารจัดการทั้งบุคลากรและสถานที่ให้สูงกว่ามาตรฐานที่ผู้ใช้บริการคาดหวังอยู่เสมอควบคู่กับการรับผิดชอบต่อสังคมรอบข้าง เช่น จัดให้มีการบริหารจัดการขยะภายในท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพและไม่กระทบต่อชุมชนรอบข้าง เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลกตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ และตามพันธกิจขององค์กร คือ ให้บริการด้วยใจรักที่เหนือมาตรฐาน และสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและชุมชน

5.2.5 ควรให้ความสำคัญกับข้อติชมหรือปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบและแจ้งองค์กรในทุกช่องทาง เช่น จัดให้มีสายด่วนเพื่อบริการผู้โดยสารยามฉุกเฉินหรือมีช่องทางเฉพาะในการร้องเรียนหรือติชมการคุณภาพบริการของพนักงาน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจผู้ใช้บริการทุกท่าน

5.2.6 ควรมีการบริหารสถานที่สำหรับการจอดรถรับ-ส่งผู้ใช้บริการขาเข้า-ออกทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้สะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้นและมีเพียงพอในชั่วโมงเร่งด่วนที่จะไม่ทำให้เกิดการจราจรติดขัดภายในท่าอากาศยานดอนเมือง และหมั่นสังเกตและตรวจสอบป้ายต่าง ๆ ว่ามีเพียงพอที่จะบอกทางแก่ผู้โดยสารได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม รวมถึงจัดให้มีเคาน์เตอร์ประจำเป็นจุดเพื่อคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารด้านต่าง ๆ

5.2.7 ควรบริหารจำนวนพนักงานภายในท่าอากาศยานดอนเมืองให้เพียงพอในการให้บริการผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว รวมถึงพนักงานควรให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที และจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานทุกคนเป็นประจำสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. งานวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุ อาชีพ รวมถึงขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมไปยังผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ และผู้ใช้บริการระหว่างประเทศเพื่อจะได้ศึกษาว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้หรือไม่ และมีปัจจัยอื่นใดหรือไม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่แตกต่างจากงานวิจัยข้างต้น เพื่อให้สามารถนำผลงานวิจัยที่ได้ไปศึกษาเพิ่มเติมและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองได้อย่างครบถ้วนในอนาคต
2. งานวิจัยครั้งต่อไปควรจำกัดกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองให้แคบลง เช่น ใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองภายใน 1 ปี เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถสะท้อนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ท่าอากาศยานดอนเมืองอย่างเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น
3. งานวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มช่องทางการเก็บแบบสอบถาม เช่น การนำแบบสอบถามไปถามผู้ใช้บริการจริงที่พบ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อให้ข้อมูลที่เก็บได้มีความหลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

- ไทยรัฐพลัส. (2567). ดอนเมือง ขวัญใจสายการบินต้นทุ่นต่ำ ติด Top 10 สนามบินที่ดีที่สุดในโลก สุวรรณภูมิ ขยับขึ้นสู่อันดับ 58. สืบค้นจาก https://www.thairath.co.th/money/economics/thailand_econ/2779199
- จิตรัตน์ จันทวย. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนพล ขาวคม. (2566). ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินไทยแอร์เอเชีย. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม, มหาวิทยาลัยธุรกิจมหาบัณฑิต.
- นฤมล จันทรไมตรี. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสะดวกที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้เครื่องส่งอาหารอัตโนมัติ (KIOSK) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา McDonald's. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประภัสสร วุฒิชัยถาวร และ ประพิมพรรณ ลิ้มสุวรรณ. (2566). การรับรู้คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากแมลง. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 98.
- เลอเดช ทรัพย์กรานนท์. (2561). บทบาทของสภาพแวดล้อมของร้านค้าและการจัดแสดงสินค้าภายในร้านค้าของศูนย์การค้าชุมชนต่อพฤติกรรมการซื้อจากแรงกระตุ้น. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์), คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วีรยา ทยานุวัฒน์. (2564). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. เหมือนฝัน แสงกลัด. (2563). ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช. สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- อลิสา หมีดเส้น. (2562). *การรับรู้คุณค่าการบริการของลูกค้าที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อในอนาคต กรณีศึกษา ธ.ก.ส. สาขาหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (Millenium ed.). New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing management* (13th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- McDougall, G.H.G. and Levesque, T. (2000) Customer Satisfaction with Services: Putting Perceived Value into the Equation. *Journal of Services Marketing*, 14(5) , 392-410. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08876040010340937/full/html>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation. *Journal of Marketing*, 68, 1-15.
- Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2001). Consumer perceived value: The development of multiple item scale. *Journal of Retailing*, 77(2), 203–220. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022435901000410?via%3Dihub>
- Zeithaml, V.A. (1988) Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3) , 2-22. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224298805200302>