

คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย

The Service quality of the Chiang Mai International airport the results in the satisfaction to thai passengers.

นายกิตติคุณ วงศ์ไชยวณิชช์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลถึงความพึงพอใจต่อผู้โดยสารคนไทยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยในการมาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ ผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA , Least Significant Difference (LSD) และทดสอบปัจจัยของคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่

ABSTRACT

The research of the service quality of the Chiang Mai Airport, which has affected the satisfaction to Thai passengers, this is a purpose for studying demographic characteristics. As a result, gender, marital age and nationality are different, affecting Thai passengers' satisfaction at different Chiang Mai airport. To discover the satisfaction of Thai passengers to use the Chiang Mai Airport service to analyze the quality of the services of Chiang Mai airport that affect the satisfaction of the Thai passenger. The samples used in the study of research are Thai passengers who use the Chiang Mai Airport service. The number of 400 people have taken by a accidentally random method using the query as a data collection tool. The statistics used to analyze data is the average percentage of the standard deviation. The statistics used in the hypothesis test include Independent Samples t-test, the way ANOVA, Least Significant Difference (LSD) and tested the factor of service quality that is associated with the satisfaction. By using the peer-to-master coefficient analyzer.

Keywords : The service quality of the Chiang Mai Airport

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

การคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ โดยการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศส่วนมากเกิดจากการมีความสะดวกสบายในเรื่องของการคมนาคมขนส่งเป็นหลัก กล่าวคือ ถ้าระบบการขนส่งยังมีประสิทธิภาพมากก็จะยิ่งส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจให้พัฒนามากขึ้นเช่นกัน รูปแบบการเดินทางภายในประเทศที่เป็นการขนส่งแบบสาธารณะมีอยู่ 4 รูปแบบใหญ่ๆ ได้แก่ การเดินทางโดยรถไฟ รถโดยสารประจำทาง และสายการบิน การคมนาคมขนส่งทางอากาศได้เข้ามามีบทบาทความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมโลกเนื่องจากการคมนาคมขนส่งที่สะดวกและมีความรวดเร็ว และปลอดภัยมากกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น อุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) เป็นอุตสาหกรรมที่แสดงถึงศักยภาพเศรษฐกิจของประเทศในหลายมิติ จากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้อุตสาหกรรมการบินของไทยมีการเติบโตยิ่งขึ้น ด้วยเป็นเพราะว่าประเทศไทยมีบทบาทสำคัญอย่างมากในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เนื่องจากประเทศไทยตั้งอยู่ ณ จุดศูนย์กลางของกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้ตอบสนองนโยบายภาครัฐในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (Asian Economic Community: AEC) ภายใต้แนวคิด “เขตการผลิตเดียวตลาดเดียว” (Single Market and Production Base) เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางธุรกิจการบินและอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคอาเซียนทำให้ประเทศไทยต้องตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจการบิน โดยท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นเสมือนประตูสู่ภาคเหนือจากทุกมุมทั่วประเทศสู่จังหวัดเชียงใหม่ จึงเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีการออกแบบการก่อสร้างที่ทันสมัยและเป็นเอกลักษณ์ทางภาคเหนือพร้อมด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัย สนามบินเชียงใหม่เป็น 1 ใน 6 สนามบิน ภายใต้การกำกับดูแลของบริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) เช่นที่ได้กล่าวไว้ว่า ท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นประตูหลักสู่ดินแดนที่สวยงาม และเต็มไปด้วยวัฒนธรรมทางภาคเหนือของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และภูมิลำเนาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยในการใช้บริการของสนามบินเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ และ ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจในการให้บริการ ความรับรู้ความต้องการ และ ความเป็นรูปธรรม ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยการแจกแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ ด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการคนไทยทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานเชียงใหม่ขอบเขตด้านการใช้ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือเลือกจากผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ ทั้งนี้เป็นเพราะข้อมูลของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยพบว่า มีจำนวนผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวนมาก ขอบเขตด้านตัวแปรซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) การตอบสนองความต้องการ 3) การให้ความมั่นใจ 4) ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ 5) ความเป็นรูปธรรม และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอบเขตด้านสถานที่ ที่ศึกษาที่ผู้วิจัยเลือกในการใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ สนามบินเชียงใหม่ ตั้งอยู่ในพื้นที่ ตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2562 ถึง เดือน มกราคม 2563 ขอบเขตด้านการวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้

เครื่องมือทาสติเพื่อให้ทราบผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ประกอบด้วย สติติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินเชียงใหม่

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ คือ ผลลัพธ์บริการที่ดีที่สุดมีคุณค่าและมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการที่ผู้ใช้บริการต้องการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ หากผู้รับบริการได้รับบริการที่เป็นไปตามที่คาดหวัง จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการในบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากผู้ใช้บริการหรือเห็นว่าบริการเหล่านี้เป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวังก็ถือว่าบริการดังกล่าวมีคุณภาพ

ความพึงพอใจหมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ โดยการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย ในบทนี้จะอธิบายถึงวิธีการดำเนินการเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูล โดยมีสาระสำคัญในการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ จำนวน 400 คน เพื่อสอบถามถึงคุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ และใช้การสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการสุ่มจากผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ที่เลือกบิน ภายในประเทศ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนคือส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการศึกษาดังกล่าว เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามที่สนามบินเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม เพราะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารเผยแพร่ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสนามบินต่าง ๆ ในประเทศไทย ข้อมูลจากหนังสือวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย เรียบร้อยแล้วจะนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแล้วผลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการศึกษาดังกล่าว

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการและด้านความเป็นรูปธรรม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-34 ปี สถานภาพ โสด มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในภาคเหนือ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทางไปท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ 1-4 ครั้งต่อปี ส่วนใหญ่ใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ในช่วงเวลา 14:01-18:00 น. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย แต่ละปัจจัยมีระดับคะแนนเฉลี่ยดังต่อไปนี้ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยในการใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย ได้นำผลสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเพื่ออธิบาย สมมติฐานการวิจัย ดังนี้ สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของสนามบินเชียงใหม่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของสนามบินเชียงใหม่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของสนามบินเชียงใหม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการให้บริการด้านกรให้ความมั่นใจของสนามบินเชียงใหม่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของสนามบินเชียงใหม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย สมมติฐานที่ 6 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยครั้งนี้ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ด้านความเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ซึ่งผู้บริหารสนามบินเชียงใหม่หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ ดังนี้ ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ ดังนั้นแล้วองค์กรต่างๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับลักษณะทางกายภาพสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตั้งแต่สถานที่บุคลากร การติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น ด้านความเป็นรูปธรรม จากการศึกษาค้นพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย ดังนั้นผู้บริหารสนามบินเชียงใหม่หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม โดยการศึกษาตรวจสอบระดับคุณภาพให้บริการของสนามบินเชียงใหม่อยู่เสมอ ตลอดจนศึกษาหนทางหรือกลยุทธ์ที่จะพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นไป และด้านการตอบสนองความต้องการ จากการศึกษาค้นพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย ดังนั้นผู้บริหารสนามบินเชียงใหม่หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตอบสนองความต้องการ โดยต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สนามบินเชียงใหม่เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2554). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรมภัทร กันแก้ว. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สถาบันการบินพลเรือน. (2562). สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทยประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ.2562 : ฉบับย่อ. สืบค้นจาก<http://www.catc.or.th/2019/attachments/file/year2562/0960.pdf>.
- อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์. (2558). การรับรู้คุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อินทรา จันทร์รัฐ. (2552). ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.