



Original Research Article

The Guidelines for Enhancing Customer Experience Of Don Mueang International Airport

แนวทางการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

Saruda Butrbumrunrak^{1*}, Thanyarat Khamproh², & Warantri Plangwattana³

ศรุดา บุตรบำรุงรักษ์^{1*}, ธัญญรัตน์ คำเพระ², & วรันตริ ปลั่งวัฒนะ³

ARTICLE INFO

Name of Author & Corresponding Author: *

1. Saruda Butrbumrunrak*

ศรุดา บุตรบำรุงรักษ์
Civil Aviation Training Center, Thailand.
สถาบันการบินพลเรือน
Email: butrbumrunrak.s@gmail.com

2. Thanyarat Khamproh

ธัญญรัตน์ คำเพระ
Civil Aviation Training Center, Thailand.
สถาบันการบินพลเรือน
Email: Thanyarat_Khamproh@gmail.com

3. Warantri Plangwattana

วรันตริ ปลั่งวัฒนะ
Civil Aviation Training Center, Thailand.
สถาบันการบินพลเรือน
Email: Warantri_Plangwattana@gmail.com

คำสำคัญ:

ประสบการณ์ผู้โดยสาร, ความพึงพอใจผู้โดยสาร,
การให้บริการสนามบิน, ท่าอากาศยานดอนเมือง

Keywords:

Customer Experience, Passenger
Satisfaction, Airport Services, Don
Mueang International Airport

Article history:

Received: 29/04/2025
Revised: 30/06/2025
Accepted: 01/08/2025
Available online: 25/08/2025

How to Cite:

Butrbumrunrak, S. et al. (2025). The
Guidelines for Enhancing Customer
Experience of Don Mueang International
Airport. *Journal Dhamma for Life*, 31(3),
445-465.

ABSTRACT

This research aims to study the experiences of passengers who have used Don Mueang International Airport and to propose development strategies for enhancing passenger satisfaction throughout all stages of their journey from airport arrival, check-in, and document verification to in-terminal services in response to the increasing number of travelers. This is a quantitative research study utilizing a questionnaire to collect data from a sample of 439 Thai passengers who used Don Mueang Airport between 2020 and 2024. Descriptive statistics, including frequency, percentage, and mean, were used to analyze the data.

The findings reveal that passenger experience is influenced by five key factors: (1) Physical such as convenience in space design and facility layout; (2) Subliminal including terminal atmosphere and environmental elements; (3) Communication the clarity and accessibility of information; (4) Human Interaction the responsiveness and supportiveness of airport staff, particularly in emergencies; and (5) Procedural the efficiency and simplicity of service processes. Recommendations for improvement include better space management, enhanced terminal atmosphere reflecting the airport's identity, staff training to ensure effective communication and privacy awareness, more efficient queue management, timely updates on gate or flight changes, and improved digital communication channels. These measures aim to elevate the overall passenger experience and strengthen Don Mueang Airport's competitiveness at an international level.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ของผู้โดยสารที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง และเสนอแนวทางพัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทุกขั้นตอนการเดินทาง ตั้งแต่การเข้าสู่สนามบิน จนถึงการใช้บริการต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสาร เพื่อตอบสนองต่อจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 439 คน ซึ่งเป็นผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในช่วงปี พ.ศ. 2563–2567 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่าประสบการณ์ของผู้โดยสารได้รับอิทธิพลจาก 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) ด้านกายภาพ เช่น ความสะดวกของพื้นที่ใช้งาน 2) ด้านจิตสำนึก เช่น บรรยากาศภายในสนามบิน 3) ด้านการสื่อสาร เช่น ความชัดเจนของข้อมูล 4) ด้านปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน เช่น ความสามารถในการช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉิน และ 5) ด้านขั้นตอนบริการ เช่น ความรวดเร็วและไม่ซับซ้อนของกระบวนการแนวทางพัฒนา ได้แก่ การบริหารจัดการพื้นที่ให้เหมาะสม การออกแบบบรรยากาศให้สะท้อนอัตลักษณ์ของสนามบิน การอบรมพนักงานให้สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การเพิ่มความแม่นยำในการแจ้งเปลี่ยนเที่ยวบิน และการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารออนไลน์ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของท่าอากาศยานดอนเมืองในระดับสากล

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยการเดินทางทางอากาศนับเป็นหนึ่งในตัวเลือกที่ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารทั่วโลก ข้อได้เปรียบหลักของการเดินทางทางอากาศที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารคือ ความรวดเร็วในการเดินทางและความปลอดภัย เมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางทางรถยนต์หรือเรือ ขั้นตอนกระบวนการของการเดินทางทางอากาศนั้นเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้โดยสาร เริ่มตั้งแต่ฝั่งผู้โดยสารขาออก กระบวนการเช็คอิน การโหลดสัมภาระ กระบวนการตรวจสอบความปลอดภัย การตรวจคนเข้าเมือง และประตูทางออกขึ้นเครื่องก่อนเริ่มเดินทาง และกระบวนการผู้โดยสารขาเข้า ที่มีการตรวจคนเข้าเมือง การรับสัมภาระ และศุลกากร (ANA, 2566) ท่าอากาศยานพาณิชย์ในประเทศไทยที่บริหารจัดการโดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 6 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานที่มีเที่ยวบินภายในประเทศสูงที่สุด และยังรองรับผู้โดยสารสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศมากที่สุดตามรายงานสถิติของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สถิติประจำปีของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) แสดงถึงจำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศและภายในประเทศที่เพิ่มขึ้นโดยระหว่างปี พ.ศ. 2565 ผู้โดยสารมีจำนวน 16,130,515 คน และปี พ.ศ. 2566 จำนวน 26,980,428 คน แสดงถึงจำนวนผู้โดยสารที่



เพิ่มขึ้นอย่างมาก ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงต้องมีการเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารในอนาคต ท่าอากาศยานดอนเมืองเปิดให้บริการทั้งเที่ยวบินระหว่างประเทศ และเที่ยวบินภายในประเทศ ปัจจุบันมีสายการบินที่ให้บริการ 21 สายการบิน ได้แก่ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ส สายการบินแอร์มาเก๊า สายการบินแอร์เอเชีย สายการบินเซบู แปซิฟิก สายการบินไชนาอีสเทิร์น สายการบินฮ่องกง แอ็กเพรส สายการบินอินโดนีเซียแอร์เอเชีย สายการบินจุนเหยา สายการบินบาติกแอร์ มาเลเซีย สายการบินเมียนมาร์แอร์เวย์อินเตอร์เนชันล สายการบินโอเคแอร์เวย์ สายการบินเมียนมาร์เนชันลแอร์ไลน์ สายการบินแอร์เอเชียฟิลิปปินส์ สายการบินบาติกแอร์ สายการบินซิงเต่า สายการบินสปริงแอร์ไลน์ สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินแบบมูแอร์เวย์ (Airlines information, AOT: 2024) ท่าอากาศยานดอนเมืองได้รับรางวัลจาก Skytrax ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยอิสระด้านธุรกิจทางอากาศจากสหราชอาณาจักร โดยมีการสำรวจข้อมูลของนักเดินทางจากทั่วโลกเพื่อให้คะแนนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน ห้องรับรองของสายการบิน ความบันเทิงบนเที่ยวบิน การจัดเลี้ยงบนเครื่องบิน และองค์ประกอบอื่นๆ ในปี พ.ศ. 2567 นั้น ท่าอากาศยานในประเทศไทยนั้นมี 2 ท่าอากาศยานที่ติดอันดับ ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ติดอันดับที่ 58 ของท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในโลก และท่าอากาศยานดอนเมือง ติดอันดับ 10 ของสนามบินสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำที่ดีที่สุดในโลก (World's Best Low-Cost Airline Terminals) ท่าอากาศยานดอนเมืองนั้นอยู่ในช่วงของการสำรวจและออกแบบเพื่อพัฒนาช่วงที่ 3 เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของท่าอากาศยานให้สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 40 ล้านคนต่อปี และสามารถบริหารจัดการได้ถึง 50 ล้านคนต่อปี มีการก่อสร้างอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศหลังใหม่ (International Terminal) บริเวณด้านทิศใต้ของสนามบิน มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 166,000 ตารางเมตร ซึ่งจะทำให้ท่าอากาศยานดอนเมืองมีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางการบินเพื่อรองรับการเดินทางภายในประเทศได้อย่างเต็มรูปแบบ ทั้งนี้ ปัจจุบันอยู่ระหว่างการออกแบบรายละเอียดโครงการฯ (กลุ่มที่ปรึกษา AEC & Partners, 2567)

จำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นนั้นส่งผลต่อความสะดวกสบายของผู้โดยสารในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดปัญหาหลายด้าน เช่น ความแออัดในพื้นที่รอคอย การให้บริการที่ล่าช้า และความไม่สะดวกสบายของผู้โดยสาร สิ่งสำคัญจึงต้องมีการพัฒนาและออกแบบการใช้งานท่าอากาศยานให้สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเดินทางเข้าถึงสนามบิน การเช็คอิน การตรวจสอบเอกสารและสัมภาระ ไปจนถึงการรอขึ้นเครื่อง การออกแบบต้องตอบโจทย์ทั้งความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการให้บริการ และการจัดการพื้นที่ที่เหมาะสม นอกจากนี้ ควรคำนึงถึงการออกแบบที่เป็นมิตรกับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม รวมถึงผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ที่มีข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหว เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากความแออัดและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารในทุกมิติของการเดินทาง เพื่อให้เกิดการใช้บริการที่ราบรื่นและน่าจดจำสำหรับผู้โดยสารซึ่งจะสามารถเชื่อมโยงกับแนวโน้มที่จะมีการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคตและการใช้จ่ายที่จะเกิดภายในท่าอากาศยาน ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้โดยสารต่อไป



ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดในการวิจัย

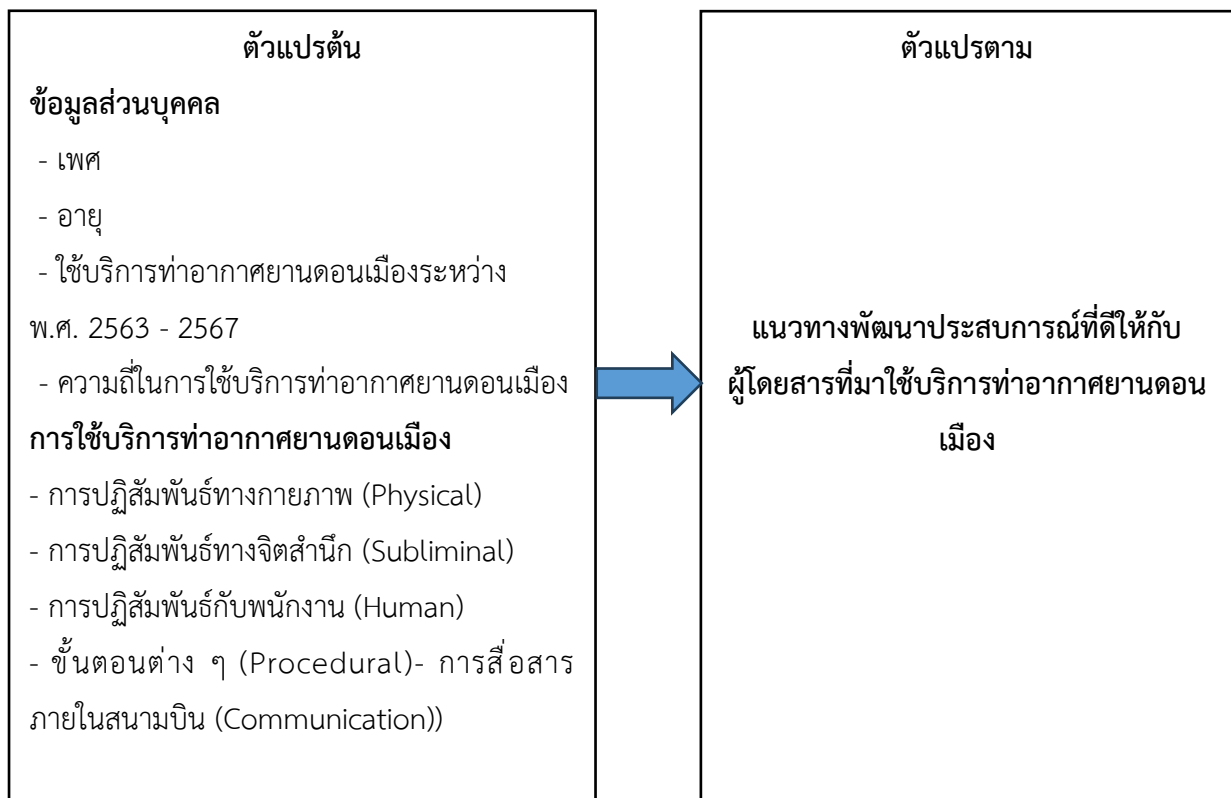
Bernard Schmitt (2010) ได้กล่าวถึงการจัดการประสบการณ์ผู้บริโภคโดยผู้โดยสาร เป็นการจัดการประสบการณ์ผู้บริโภคโดยผู้โดยสารโดยมีกรอบความคิด เครื่องมือ กลยุทธ์ และวิธีการเพื่อใช้ในการบริหารประสบการณ์โดยรวมของผู้โดยสาร โดยผ่านสินค้าหรือบริการ โดยเน้นความสัมพันธ์กับผู้โดยสารในทุก ๆ ขั้นตอนการติดต่อ ผ่านจุดสัมผัสบริการ (Touch points) เพื่อให้เกิดให้มีความประทับใจแก่ผู้โดยสาร ที่แตกต่างจากการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้โดยสาร (Customer Relationship Management: CRM) ที่มุ่งเป้าไปที่การจัดเก็บข้อมูลและพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้โดยสารเพียงเท่านั้น พัลลภา ปิตินันต์ และคณะ (2554) ได้ให้ความหมายของการจัดการประสบการณ์ผู้บริโภคที่เน้นต้องเกิดขึ้นจากความต้องการของผู้โดยสาร โดยท่าอากาศยานหรือสายการบินสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้มากกว่าสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการ โดยวัดที่ความพึงพอใจเป็นหลัก โดยออกแบบให้เน้นที่ทุก ๆ จุดที่ผู้โดยสารมีปฏิสัมพันธ์ (Touch points) เกิดความพึงพอใจ จึงถือเป็นกลยุทธ์ที่สร้างความแตกต่างให้กับผลิตภัณฑ์หรือองค์กร John Dewey (อ้างใน มณฑิชา ปาลคำ, 2563) เป็นผู้เขียนทฤษฎีเกี่ยวกับประสบการณ์และการเรียนรู้ ได้ให้ความหมายของประสบการณ์เอาไว้ว่า เป็นปรากฏการณ์ที่เป็นธรรมชาติอยู่ภายในของมนุษย์และเป็นส่วนหนึ่งของวิวัฒนาการของมนุษย์ ประสบการณ์จะแสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ของสิ่งมีชีวิตกับสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม สังคม และการเมือง โดยแต่ละบุคคลจะมีการรับรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปและถือเป็นเรื่องส่วนบุคคล Susan et al. (อ้างใน มณฑิชา ปาลคำ, 2563) ได้อธิบายว่า ประสบการณ์ของผู้โดยสารคือการตอบสนองของแต่ละคนที่เกิดขึ้นระหว่างผู้โดยสารกับองค์กร โดยมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการและสภาพแวดล้อม และมีการตอบสนองจากภายในรวมถึงความคิด ความรู้สึกและประสบการณ์ของอารมณ์และเหตุผล ลักษณะจิตวิทยาและสิ่งที่เป็นผลจากการได้สัมผัส รวมเป็นองค์รวมของประสบการณ์ กิตติชัย ศรีชัยภูมิ (2556) ได้กล่าวถึง ประสบการณ์ผู้โดยสารไว้ว่า เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้โดยสาร ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกสนุกกับการมีส่วนร่วม ณ จุดสัมผัสในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สร้างความรู้สึกที่ดีและก่อให้เกิดความผูกพันที่ดี เกิดความประทับใจในปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละจุดสัมผัสที่ผู้โดยสารติดต่อ Joshua Kupietzky (2023) ได้กล่าวถึงการปรับปรุงท่าอากาศยานสามารถเพิ่มความประทับใจต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร และจะสร้างความเครียดให้กับผู้โดยสารน้อยลง ในขณะเดียวกันก็เพิ่มรายได้ของท่าอากาศยาน เนื่องจากผู้โดยสารที่ผ่อนคลายจะสัดส่วนการใช้เงินในท่าอากาศยานมากขึ้น โดยมุ่งเน้นที่ประสบการณ์ที่ดีและสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ โดยมีหลักการสำคัญที่ควรให้ความสำคัญ ได้แก่ มีการช่วยเหลือตลอดการเดินทาง ความเรียบง่าย ประสิทธิภาพของอาคารผู้โดยสาร จุดพักผ่อนประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ และการสร้างความเป็นหนึ่งเดียวของท่าอากาศยาน

เส้นทางการบริโภคของผู้โดยสาร หรือ แผนที่การบริโภคของผู้โดยสาร (passenger Journey Map) คือ ประสบการณ์ที่ผู้โดยสารมีกับท่าอากาศยาน ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ในทุกช่องทางและทุกจุดสัมผัสตลอดระยะของเส้นทางของผู้โดยสารไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ อีเมล โซเชียลมีเดีย คอลเซ็นเตอร์เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีระหว่างผู้โดยสารกับท่าอากาศยาน การจัดการการเดินทางของผู้โดยสารถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงาน ส่งผลโดยตรง



ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร จนเกิดการสนับสนุนสินค้าหรือบริการของท่าอากาศยาน เส้นทางการบินของผู้โดยสาร (Passenger journey) โดย IATA นั้นครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนก่อนการเดินทางไม่ว่าจะเป็นการเริ่มขั้นตอนจองตั๋วเครื่องบิน การยืนยันเอกสารต่าง ๆ การสื่อสารระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร การมาถึงท่าอากาศยาน ผ่านการตรวจยืนยันความปลอดภัยต่าง ๆ กระบวนการในท่าอากาศยาน จนผ่านไปถึงระหว่างเที่ยวบินและท่าอากาศยานปลายทาง รวมไปถึงขั้นตอนภายหลังเที่ยวบินแล้ว การผ่านด่านศุลกากร การรับสัมภาระ การติดต่อโรงแรม การสื่อสารระหว่างพนักงานภาคพื้น หรือแม้กระทั่งการติดต่อสายการบินในกรณีที่เกิดการสูญหาย หรือเสียหายของสัมภาระ โดยจะเห็นได้ว่าประสบการณ์ที่ดีของผู้โดยสารนั้นจะสามารถเกิดได้จากการมีปฏิสัมพันธ์ภายในท่าอากาศยานผ่านจุดต่าง ๆ (Touch points)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์ผู้โดยสารที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง



สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยด้านประสบการณ์ของผู้โดยสาร (ด้านกายภาพ ด้านจิตสำนึก ด้านการสื่อสาร ด้านปฏิสัมพันธ์กับพนักงานและด้านขั้นตอนบริการ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อท่าอากาศยานดอนเมือง

ระเบียบวิธีในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการท่าอากาศยาน จำนวน 37,877,206 ล้านคนในปี พ.ศ. 2563 – พ.ศ. 2567 เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 439 คน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ที่ร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ที่มีความประสงค์ตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีจากเอกสาร หนังสือทางวิชาการ บทความวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยประกอบไปด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสบการณ์ผู้โดยสารเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสบการณ์ที่ดีของผู้โดยสาร

ขั้นตอนที่ 2 ร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และหัวข้อของงานวิจัยเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำโครงสร้างเนื้อหา และจำนวนแบบสอบถาม โดยคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ดีของผู้โดยสาร มุ่งเน้นไปที่ 1) การปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพ (Physical Interaction) 2) การปฏิสัมพันธ์ทางจิตสำนึก (Subliminal Interaction) 3) การปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน (Human Interaction) 4) ขั้นตอนต่าง ๆ (Procedural Interaction) 5) การสื่อสารภายในสนามบิน (Communication)

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบความครอบคลุม ความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คนเพื่อหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of item - Objective Congruence หรือ IOC) และพิจารณาเลือกข้อคำถามเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.5 คะแนนขึ้นไป จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม



โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.747 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้ มีค่าความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ประกอบด้วยการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองระหว่าง พ.ศ. 2563-2567 จำนวน 439 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังต่อไปนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้ค่าทางสถิติในการอ้างอิงและสรุปผลดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบคำถามปลายปิด การวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์จากแบบสอบถามโดยใช้ เกณฑ์ค่าความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ดีของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสาร การวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์จากแบบสอบถามโดยใช้ เกณฑ์ค่าความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างการแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจากระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์การแบ่งการันตรภาคชั้น (Class Interval) ออกเป็น 5 ชั้น จึงได้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ที่ดีในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.01 – 4.50 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ที่ดีในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.01 – 4.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ที่ดีในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.01 – 3.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ที่ดีในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ที่ดีในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่มีต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ดี ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องประสบการณ์ผู้โดยสารจากการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อให้ได้ผลของการวิเคราะห์ที่จะนำไปสู่การสรุปว่าแนวทางใดที่จะสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งจะสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ประสบการณ์การมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพ

ด้านการปฏิสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (คน)					เฉลี่ย	ระดับ ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1		
1. ปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพ (physical)							
- จำนวนจุดเช็คอินอัตโนมัติ (Self-Check-in Kiosk) มีความเพียงพอและเหมาะสม	117 (ร้อยละ 26.70)	277 (ร้อยละ 63.10)	44 (ร้อยละ 10.00)	0 (ร้อยละ 0)	1 (ร้อยละ 0.20)	4.16	ระดับมาก
- ผู้โดยสารพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารผู้โดยสาร เช่น ตู้ ATM, ห้องรับรอง (Lounge) หรือจุดชาร์จแบตเตอรี่	167 (ร้อยละ 38.00)	125 (ร้อยละ 28.50)	146 (ร้อยละ 33.33)	1 (ร้อยละ 0.20)	0	4.04	ระดับมาก
- การจัดบริเวณตรวจหนังสือเดินทางมีความเพียงพอและเหมาะสม	100 (ร้อยละ 22.80)	254 (ร้อยละ 57.90)	83 (ร้อยละ 18.90)	1 (ร้อยละ 0.20)	1 (ร้อยละ 0.20)	4.03	ระดับมาก
-ที่นั่งบริเวณรอขึ้นเครื่องมีความเพียงพอและเหมาะสม	123 (ร้อยละ 28.10)	247 (ร้อยละ 56.40)	66 (ร้อยละ 15.10)	1 (ร้อยละ 0.20)	1 (ร้อยละ 0.20)	4.12	ระดับมาก
- พื้นที่สำหรับผู้โดยสารที่มีความต้องการพิเศษเช่น ห้องน้ำเฉพาะหรือนั่งสำหรับผู้สูงอายุในท่าอากาศยานดอนเมืองมีความสะดวกและเพียงพอ	144 (ร้อยละ 32.80)	221 (ร้อยละ 50.30)	70 (ร้อยละ 15.90)	4 (ร้อยละ 09.00)	-	4.15	ระดับมาก



จากตารางที่ 1 พบว่าในภาพรวมของการปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับมากในทุกด้าน สำหรับของความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ จำนวนจุดเช็คอินอัตโนมัติ (Self-Check-in Kiosk) มีความเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 พื้นที่สำหรับผู้โดยสารที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ห้องน้ำเฉพาะหรือที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุในท่าอากาศยานดอนเมือง มีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ที่นั่งบริเวณรอขึ้นเครื่องมีความเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 สำหรับผู้โดยสารพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารผู้โดยสาร เช่น ตู้กดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) ห้องรับรอง (Lounge) หรือจุดชาร์จแบตเตอรี่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และการจัดบริเวณตรวจหนังสือเดินทางมีความเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ประสพการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการปฏิสัมพันธ์ทางจิตสำนึก

ด้านการปฏิสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (คน)					เฉลี่ย	ระดับ ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1		
2. ปฏิสัมพันธ์ทางจิตสำนึก (Subliminal)							
- ผู้โดยสารรู้สึกว่บรรยากาศ ในท่าอากาศยานช่วยสร้าง ความผ่อนคลายและ ประสบการณ์ที่น่าจดจำให้กับ ผู้โดยสาร	192 (ร้อยละ 43.70)	219 (ร้อยละ 49.90)	28 (ร้อยละ 6.40)	-	-	4.37	ระดับมาก
- ผู้โดยสารคิดว่าท่าอากาศยาน ดอนเมืองสามารถถ่ายทอด เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมหรือ ภูมิศาสตร์ของกรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	144 (ร้อยละ 32.80)	206 (ร้อยละ 46.90)	87 (ร้อยละ 19.80)	1 (ร้อยละ 0.20)	1 (ร้อยละ 0.20)	4.12	ระดับมาก
- ผู้โดยสารสามารถรับรู้ได้ถึง บรรยากาศเฉพาะของท่า อากาศยานดอนเมือง	117 (ร้อยละ 26.70)	235 (ร้อยละ 53.70)	85 (ร้อยละ 19.40)	1 (ร้อยละ 0.20)	-	4.07	ระดับมาก
- เสียงรบกวนจากพื้นที่ต่างๆ ในท่าอากาศยานดอนเมือง เช่น บริเวณเช็คอินหรือพื้นที่รอขึ้น	103 (ร้อยละ 23.50)	261 (ร้อยละ 59.50)	72 (ร้อยละ 16.40)	3 (ร้อยละ 0.70)		4.06	ระดับมาก

ด้านการปฏิสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (คน)					เฉลี่ย	ระดับค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1		
เครื่อง มีผลต่อประสบการณ์เดินทางของผู้โดยสาร							
- การจัดแสงสว่างภายในท่าอากาศยานตอนเมืองมีความเพียงพอ	136 (ร้อยละ 31.10)	215 (ร้อยละ 49.20)	83 (ร้อยละ 19.00)	2 (ร้อยละ 0.50)	1 (ร้อยละ 0.20)	4.11	ระดับมาก

จากตารางที่ 2 พบว่าประสบการณ์ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางจิตสำนึกของผู้โดยสารรู้สึกว่ารบายากศาในท่าอากาศยานช่วยสร้างความผ่อนคลายและประสบการณ์ที่น่าจดจำให้กับผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ผู้โดยสารคิดว่าท่าอากาศยานตอนเมืองสามารถถ่ายทอดเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมหรือภูมิศาสตร์ของกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 การจัดแสงสว่างภายในท่าอากาศยานตอนเมืองมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ผู้โดยสารสามารถรับรู้ได้ถึงบรรยากาศเฉพาะของท่าอากาศยานตอนเมือง เสียงรบกวนจากพื้นที่ต่างๆ ในท่าอากาศยานตอนเมือง เช่น บริเวณเช็คอินหรือพื้นที่รอขึ้นเครื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีผลต่อประสบการณ์เดินทางของผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ท่าอากาศยานตอนเมืองด้านการปฏิสัมพันธ์ด้านพนักงาน

ด้านการปฏิสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (คน)					เฉลี่ย	ระดับค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1		
3. ด้านการปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน (Human)							
- ผู้โดยสารรู้สึกว่ารบายากศาการรักษาความปลอดภัยที่ท่าอากาศยานตอนเมืองสมดุลระหว่างความเข้มงวดและความสะดวกสบายของผู้โดยสาร	138 (ร้อยละ 31.40)	246 (ร้อยละ 56.00)	52 (ร้อยละ 11.80)	2 (ร้อยละ 0.50)	1 (ร้อยละ 0.20)	4.18	ระดับมาก

ด้านการปฏิสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (คน)					เฉลี่ย	ระดับ ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1		
- ผู้โดยสารพึงพอใจกับการ สนับสนุนของพนักงานท่าอากาศยาน ดอนเมืองในกรณีที่เกิดเหตุ ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ที่ ต้องการความช่วยเหลือเป็น พิเศษ	148 (ร้อยละ 33.90)	171 (ร้อยละ 39.20)	114 (ร้อยละ 26.10)	3 (ร้อยละ 0.70)	-	4.06	ระดับมาก
- ผู้โดยสารรู้สึกว่าการพนักงานท่า อากาศยานให้ความสำคัญกับ ความเป็นส่วนตัวของผู้โดยสาร ในระหว่างการเดินทางตรวจสอบความ ปลอดภัย	115 (ร้อยละ 26.30)	240 (ร้อยละ 54.80)	80 (ร้อยละ 18.30)	1 (ร้อยละ 0.20)	2 (ร้อยละ 0.50)	4.06	ระดับมาก
- ผู้โดยสารรู้สึกว่าการพนักงานท่า อากาศยานให้การต้อนรับและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนเมื่อผู้โดยสาร สอบถาม	116 (ร้อยละ 26.50)	229 (ร้อยละ 52.40)	90 (ร้อยละ 20.60)	1 (ร้อยละ 0.20)	1 (ร้อยละ 0.20)	4.05	ระดับมาก
- ผู้โดยสารรู้สึกว่าการพนักงานท่า อากาศยานให้การต้อนรับและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนเมื่อผู้โดยสาร สอบถาม	116 (ร้อยละ 26.50)	229 (ร้อยละ 52.40)	90 (ร้อยละ 20.60)	1 (ร้อยละ 0.20)	1 (ร้อยละ 0.20)	4.05	ระดับมาก
- ผู้โดยสารพึงพอใจกับจำนวน พนักงานในจุดให้บริการต่าง ๆ เช่น เช็คอิน หรือจุดตรวจความ ปลอดภัย	136 (ร้อยละ 31.10)	220 (ร้อยละ 50.10)	81 (ร้อยละ 18.50)	1 (ร้อยละ 0.20)	1 (ร้อยละ 0.20)	4.11	ระดับมาก

จากตารางที่ 3 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานพบว่าผู้โดยสารรู้สึกว่าการมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ท่าอากาศยานดอนเมืองสมดุระหว่างความเข้มงวดและความสะดวกสบายของผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ผู้โดยสารพึงพอใจกับจำนวนพนักงานในจุดให้บริการต่าง ๆ เช่น เช็คอิน หรือจุดตรวจความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย



เท่ากับ 4.11 ผู้โดยสารพึงพอใจกับการสนับสนุนของพนักงานท่าอากาศยานดอนเมืองในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ผู้โดยสารรู้สึกว่าการพนักงานท่าอากาศยานให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของผู้โดยสารในระหว่างการตรวจสอบความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และผู้โดยสารรู้สึกว่าการพนักงานท่าอากาศยานให้การต้อนรับและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเมื่อผู้โดยสารสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการปฏิสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน

ด้านการปฏิสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (คน)					เฉลี่ย	ระดับ ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1		
4. ด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน (Procedural)							
- ผู้โดยสารพอใจกับความ สะดวกในการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับนโยบายและ กระบวนการของท่าอากาศ ยานดอนเมืองผ่านเว็บไซต์	150 (ร้อยละ 34.20)	253 (ร้อยละ 57.80)	35 (ร้อยละ 8.00)	-	-	4.26	ระดับมาก
- ผู้โดยสารรู้สึกว่าการท่าอากาศ ยานดอนเมืองมีการจัดการที่ดี ในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้าหรือ ถูกยกเลิก	168 (ร้อยละ 38.40)	185 (ร้อยละ 42.30)	76 (ร้อยละ 17.40)	8 (ร้อยละ 1.80)	-	4.17	ระดับมาก
- ผู้โดยสารพอใจเกี่ยวกับการ จัดการคิวในท่าอากาศยาน ดอนเมือง เช่น ที่จุดเช็คอิน หรือจุดตรวจสัมภาระ	118 (ร้อยละ 26.90)	234 (ร้อยละ 53.40)	85 (ร้อยละ 19.40)	1 (ร้อยละ 0.20)		4.07	ระดับมาก
- ผู้โดยสารคิดว่าการแจ้ง ข้อมูลสำคัญ เช่น การ เปลี่ยนแปลงประตูขึ้นเครื่อง หรือเวลาบินในท่าอากาศยาน ดอนเมือง มีความชัดเจนและ ทันเวลาเพียงพอ	99 (ร้อยละ 22.7)	239 (ร้อยละ 54.80)	97 (ร้อยละ 22.20)	1 (ร้อยละ 0.20)	-	4.00	ระดับมาก

ด้านการปฏิสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (คน)					เฉลี่ย	ระดับ ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1		
- ผู้โดยสารคิดว่าการสแกน สัมภาระติดตัวในท่าอากาศยาน ดอนเมืองมีความราบรื่น และไม่ยุ่งยาก	137 (ร้อยละ 31.20)	222 (ร้อยละ 50.60)	80 (ร้อยละ 18.20)	-	-	4.13	ระดับมาก

จากตารางที่ 4 ด้านขั้นตอนต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน ผลการศึกษาพบว่าผู้โดยสารพอใจกับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของท่าอากาศยานดอนเมืองผ่านเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ผู้โดยสารรู้สึกว่าการจัดการที่ดีในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้าหรือถูกยกเลิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ผู้โดยสารคิดว่าการสแกนสัมภาระติดตัวในท่าอากาศยานดอนเมืองมีความราบรื่นและไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ผู้โดยสารพอใจเกี่ยวกับการจัดการคิวในท่าอากาศยานดอนเมือง เช่น ที่จุดเช็คอินหรือจุดตรวจสัมภาระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ผู้โดยสารคิดว่าการแจ้งข้อมูลสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงประตูขึ้นเครื่องหรือเวลาบินในท่าอากาศยานดอนเมือง มีความชัดเจนและทันเวลาเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการปฏิสัมพันธ์ด้านการสื่อสารในท่าอากาศยาน

ด้านการปฏิสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (คน)					เฉลี่ย	ระดับ ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1		
5. ด้านการสื่อสารในท่าอากาศยาน (Communications)							
- ผู้โดยสารพอใจกับข้อมูลที่ แสดงบนจอ Flight Information Display System (FIDS) ในท่าอากาศ ยานดอนเมือง	173 (ร้อยละ 39.40)	230 (ร้อยละ 52.40)	36 (ร้อยละ 8.20)	-	-	4.31	ระดับมาก
- ผู้โดยสารคิดว่าป้ายหรือ สัญลักษณ์ในท่าอากาศยานให้ คำแนะนำในจุดต่าง ๆ ชัดเจน เพียงพอ	163 (ร้อยละ 37.1)	169 (ร้อยละ 38.50)	105 (ร้อยละ 23.90)	2 (ร้อยละ 0.50)	-	4.12	ระดับมาก
- ผู้โดยสารคิดว่าช่องทางการ สื่อสารออนไลน์ของท่าอากาศ	115	237	87	-	-	4.06	ระดับมาก

ด้านการปฏิสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (คน)					เฉลี่ย	ระดับ ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1		
ยานดอนเมือง เช่น เว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย มีความทันสมัยและเข้าถึงง่าย	(ร้อยละ 26.20)	(ร้อยละ 54.00)	(ร้อยละ 19.80)				
- ผู้โดยสารคิดว่าข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางต่อ (เช่น รถบัส, รถแท็กซี่ หรือ รถไฟ) จากท่าอากาศยานดอนเมืองชัดเจนและเพียงพอ	93 (ร้อยละ 21.50)	257 (ร้อยละ 59.40)	82 (ร้อยละ 18.90)	1 (ร้อยละ 0.20)	-	4.02	ระดับมาก
- ผู้โดยสารสามารถใช้บริการ Wi-Fi ของท่าอากาศยานดอนเมืองได้อย่างราบรื่น	154 (ร้อยละ 35.10)	178 (ร้อยละ 40.50)	105 (ร้อยละ 23.90)	2 (ร้อยละ 0.50)	-	4.10	ระดับมาก

จากตารางที่ 5 ด้านการสื่อสารในท่าอากาศยาน ผู้โดยสารพอใจกับข้อมูลที่แสดงบนจอ Flight Information Display System (FIDS) ในท่าอากาศยานดอนเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ผู้โดยสารคิดว่าป้ายหรือสัญลักษณ์ในท่าอากาศยานให้คำแนะนำในจุดต่าง ๆ ชัดเจนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ผู้โดยสารสามารถใช้บริการ Wi-Fi ของท่าอากาศยานดอนเมืองได้อย่างราบรื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ผู้โดยสารคิดว่าช่องทางการสื่อสารออนไลน์ของท่าอากาศยานดอนเมือง เช่น เว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย มีความทันสมัยและเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และผู้โดยสารคิดว่าข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางต่อ (เช่น รถบัส รถแท็กซี่ หรือรถไฟ) จากท่าอากาศยานดอนเมืองชัดเจนและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพ

ผู้โดยสารให้ความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเพียงพอ ความเหมาะสม และความสะดวกของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จุดเช็คอินอัตโนมัติ (Self-Check-in Kiosk) และพื้นที่สำหรับผู้โดยสารที่มีความต้องการพิเศษ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงชัย จีระดิษฐ์ (2566) ซึ่งระบุว่าลักษณะทางกายภาพของท่าอากาศยานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน โดยเฉพาะในส่วนของพื้นที่เช็คอินและระบบลำเลียงสัมภาระที่มีความสะดวกและคล่องตัว นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรภรณ์ ยาป่าคาย และอารีรัตน์ เส้นสด (2565) ที่พบว่าปัจจัยด้านการบริการมีผลต่อการเพิ่มรายได้ของท่าอากาศยาน นอกเหนือจากความเพียงพอและความสะดวกของสิ่งอำนวยความสะดวกแล้ว การปฏิสัมพันธ์ทาง



กายภาพระหว่างผู้โดยสารกับสิ่งแวดล้อมภายในท่าอากาศยานยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดี โดยเฉพาะในด้านของการออกแบบพื้นที่ การจัดวางอุปกรณ์ และการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างไม่ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น การออกแบบเคาน์เตอร์เช็คอินและตู้ถือกระเป๋าที่มีความสูงเหมาะสมและมองเห็นได้ชัดเจนช่วยลดความสับสนและเพิ่มความรวดเร็วในการใช้งานของผู้โดยสารทุกกลุ่ม รวมถึงการจัดพื้นที่รอและพื้นที่จัดกระเป๋าให้มีป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และมีทางเดินที่ไม่แออัด ก็ส่งผลให้การไหลเวียนของผู้โดยสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะทาง เช่น ลิฟต์ ทางลาด หรือห้องน้ำสำหรับผู้โดยสารที่มีความต้องการพิเศษ ยังเป็นการสะท้อนถึงแนวคิด Universal Design ที่ไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้โดยสารทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม แต่ยังแสดงถึงความใส่ใจของท่าอากาศยานในคุณภาพของประสบการณ์โดยรวม ทั้งนี้ การออกแบบที่ดีไม่เพียงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวมของท่าอากาศยานอีกด้วย

ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางจิตสำนึก

ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางจิตสำนึกของผู้โดยสารกับท่าอากาศยานดอนเมืองสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ ความรู้สึก และการรับรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการ ประสบการณ์ที่ดีของผู้โดยสารเกิดจากความเข้าใจในบทบาทและเอกลักษณ์ของท่าอากาศยานที่ไม่เน้นความหรูหรา แต่ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำ (LCCs) ทำให้ผู้โดยสารรับรู้ถึงความเหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการในการเดินทางอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าการพยายามสะท้อนอัตลักษณ์ไทยผ่านงานศิลปะและการตกแต่งจะช่วยสร้างความรู้สึกอบอุ่นและเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมท้องถิ่น แต่ข้อจำกัดด้านการออกแบบ เช่น แสงสว่างที่ไม่สม่ำเสมอหรือการตกแต่งที่ไม่โดดเด่นพอ อาจส่งผลให้ผู้โดยสารบางกลุ่มรู้สึกถึงความไม่สมบูรณ์แบบของประสบการณ์โดยรวม อย่างไรก็ตาม บรรยากาศที่คับคั่งและการใช้เวลาภายในท่าอากาศยานที่สั้นลง กลับช่วยลดความรู้สึกเบื่อหน่ายหรืออึดอัด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้ผู้โดยสารสามารถรับมือกับสภาพแวดล้อมที่มีความเร่งรีบและความหนาแน่นสูงได้ดี

นอกจากนี้การรับรู้และการตีความประสบการณ์ที่ผู้โดยสารมีต่อตัวท่าอากาศยาน ยังมีผลต่อภาพลักษณ์และความจงรักภักดีต่อบริการในระยะยาว หากท่าอากาศยานสามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางจิตใจ เช่น ปรับปรุงแสงสว่าง เพิ่มจุดพักผ่อน หรือเสริมองค์ประกอบที่สะท้อนวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างมีเอกลักษณ์ อาจช่วยสร้างความประทับใจและเพิ่มความรู้สึกเชื่อมโยงทางอารมณ์ให้กับผู้โดยสารได้มากขึ้น ส่งผลดีต่อการสร้างแบรนด์และความพึงพอใจในภาพรวม

ด้านการปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน

ในด้านการปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน ผู้โดยสารให้คะแนนในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเรื่องของ ความสุภาพและความมีอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ พนักงานทุกคนแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ อย่างจริงใจและใส่ใจรายละเอียดในทุกขั้นตอน ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกได้รับการดูแลอย่างอบอุ่นและมั่นใจ ตลอดเวลาที่อยู่ในพื้นที่ท่าอากาศยาน นอกจากนี้ พนักงานยังมีความพร้อมในการช่วยเหลือและตอบคำถามของ ผู้โดยสารอย่างรวดเร็วและชัดเจน ซึ่งช่วยลดความกังวลและเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการ ทั้งนี้ สอดคล้องกับรายงานผลสำรวจของ AOT Satisfaction Survey ปี 2565 ที่ชี้ให้เห็นว่าท่าอากาศยานดอนเมืองมี การอบรมและพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานสากล เช่น ICAO และ IATA เพื่อให้พนักงาน มีความรู้และทักษะในการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารและภาพลักษณ์ที่ดีของ ท่าอากาศยาน การปฏิสัมพันธ์ที่ดีนี้ไม่เพียงช่วยเพิ่มประสบการณ์ที่น่าประทับใจแก่ผู้โดยสาร แต่ยังส่งเสริมความ ไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการของท่าอากาศยานในภาพรวมอีกด้วย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้โดยสารแสดงความพึงพอใจในระดับสูงอย่างชัดเจน โดยเฉพาะใน กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาข้อมูล การจัดการเที่ยวบินล่าช้า การสแกนสัมภาระ การจัดการคิว และการ แจ้งข้อมูลต่างๆ ที่ดำเนินไปอย่างชัดเจน ทันเวลา และมีระบบที่เป็นระเบียบ ส่งผลให้ผู้โดยสารได้รับความ สะดวกสบายและความมั่นใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน กระบวนการเหล่านี้ได้รับการออกแบบและบริหาร จัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในส่วนของเทคโนโลยีที่ทันสมัยและการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในท่าอากาศยาน ทำให้ขั้นตอนการเช็คอิน การตรวจสัมภาระ และการขึ้นเครื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและ ราบรื่น ลดความวุ่นวายและความกังวลใจของผู้โดยสารในช่วงเวลาที่สำคัญ นอกจากนี้ ข้อมูลและการแจ้งเตือน เกี่ยวกับสถานะเที่ยวบินและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ยังถูกสื่อสารอย่างโปร่งใสและตรงเวลา ช่วยให้ผู้โดยสาร สามารถวางแผนการเดินทางได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลสำรวจของ AOT Satisfaction Survey ปี 2565 ที่ระบุว่าผู้โดยสารประเมินความสะดวกและรวดเร็วในกระบวนการบริการต่างๆ ในระดับสูงด้วยความเป็นระบบและใส่ใจในรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการนี้ ทำให้ท่าอากาศยาน ดอนเมืองสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีและน่าประทับใจแก่ผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง

ด้านการสื่อสารในท่าอากาศยาน

ด้านการสื่อสารในท่าอากาศยาน ผู้โดยสารให้ความพึงพอใจอย่างมากต่อการจัดการระบบสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพและทันสมัย โดยเฉพาะระบบจอแสดงผลเที่ยวบิน (FIDS) ป้ายบอกทาง และบริการ Wi-Fi ที่มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้งานสะดวก ระบบจอแสดงผลและป้ายต่างๆ ถูกออกแบบมาอย่างพิถีพิถันโดย



คำนึงถึงการใช้ขนาดตัวอักษรที่อ่านง่าย การใช้สีที่สื่อความหมายชัดเจน และการประยุกต์ใช้สัญลักษณ์มาตรฐานสากล ทำให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข้อมูลสำคัญได้อย่างรวดเร็วและไม่สับสน อย่างไรก็ตาม แม้ภาพรวมจะเป็นที่น่าพึงพอใจ แต่ยังมีข้อจำกัดในระบบเสียงประชาสัมพันธ์บางจุดของท่าอากาศยาน ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด ส่งผลให้ผู้โดยสารบางส่วนอาจพลาดข้อมูลสำคัญในเวลาที่เป็น ซึ่งประเด็นนี้ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น ประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย และฉัตรปารี อยู่เย็น (2555) ที่ชี้ว่าระบบเสียงประชาสัมพันธ์ยังไม่สามารถเข้าถึงผู้โดยสารได้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ของท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาระบบเสียงให้ครอบคลุมและมีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีและความปลอดภัยในกระบวนการสื่อสารภายในท่าอากาศยาน

จากผลการวิจัย พบว่าท่าอากาศยานดอนเมืองสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้โดยสารในหลายมิติ ทั้งทางกายภาพ จิตสำนึก การบริการ การสื่อสาร และกระบวนการภายในท่าอากาศยาน สะท้อนถึงการพัฒนาที่สอดคล้องกับมาตรฐานการบินในระดับสากล อีกทั้งยังมีความเชื่อมโยงกับงานวิจัยก่อนหน้าและรายงานการสำรวจที่แสดงถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีข้อจำกัดบางประการ เช่น การออกแบบด้านบรรยากาศ และระบบเสียงที่ยังต้องปรับปรุง แต่โดยรวมแล้วผู้โดยสารได้รับประสบการณ์ที่ดีในระดับมาก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อการใช้บริการในอนาคต

สรุป

จากการศึกษางานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง และนำเสนอแนวทางการพัฒนาที่มีเป้าหมายเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างเป็นระบบ โดยใช้กรอบการวิเคราะห์ที่ครอบคลุมหลายมิติ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์ของผู้โดยสารได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและความสะดวกสบายของพื้นที่ใช้สอยภายในสนามบิน ด้านจิตสำนึก ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกและทัศนคติของผู้โดยสารต่อการเดินทาง ด้านการสื่อสาร ซึ่งรวมถึงความชัดเจนของข้อมูลและช่องทางการสื่อสาร ด้านปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน ที่มีบทบาทสำคัญต่อความรู้สึกที่ดีและความไว้วางใจของผู้โดยสาร และด้านขั้นตอนบริการที่มีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอนของการเดินทางภายในสนามบิน จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก งานวิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการพื้นที่ใช้งานให้มีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัย การออกแบบบรรยากาศภายในสนามบินเพื่อสะท้อนอัตลักษณ์และสร้างความประทับใจ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผ่านการอบรมที่มุ่งเน้นทักษะการสื่อสารและการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ ยังเสนอการปรับปรุงระบบแจ้งข้อมูลเที่ยวบินและช่องทางการสื่อสารออนไลน์ให้มีความแม่นยำและเข้าถึงง่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและลดความสับสนที่อาจเกิดขึ้น



งานวิจัยนี้มีคุณค่าในการเสริมสร้างความรู้และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารจัดการและพัฒนาบริการภายในสนามบินดอนเมือง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังเป็นพื้นฐานในการยกระดับศักยภาพการแข่งขันของสนามบินในระดับสากลอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

ควรเผยแพร่ผลการวิจัยและข้อค้นพบต่อสาธารณะ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานท่าอากาศยาน การท่องเที่ยว และบริษัทสายการบิน เพื่อให้เกิดความรับรู้และการนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบริการสนามบินอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารและแนวทางการปรับปรุงบริการในทุกขั้นตอน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ให้ท่าอากาศยานดอนเมืองดำเนินการบริหารจัดการพื้นที่ใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมการอบรมพนักงานในด้านการสื่อสารและการช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อเพิ่มความมั่นใจและความพึงพอใจของผู้โดยสาร
3. ปรับปรุงระบบการแจ้งข้อมูลเที่ยวบินและช่องทางการสื่อสารออนไลน์ให้แม่นยำและเข้าถึงง่าย
4. พัฒนาและออกแบบบรรยากาศภายในสนามบินให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของท่าอากาศยาน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้โดยสารต่างชาติ เพื่อศึกษาความต้องการและประสบการณ์ที่หลากหลายมากขึ้น
2. ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสำรวจแบบ Focus Group เพื่อเจาะลึกประเด็นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในมิติที่กว้างขึ้น
3. ศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของผลกระทบจากเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในสนามบิน เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่ทันสมัยและตอบโจทย์ยุคปัจจุบัน



เอกสารอ้างอิง

- กนกกาญจน์ ปานเปรม. (2558). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง (ในมิติด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร). วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรมท่าอากาศยาน. (2564). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ 2564. กรมท่าอากาศยาน.
- กฤษณะ กิจเจริญ. (2564). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อสายการบินระดับชาติ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม.
- กลุ่มที่ปรึกษา AEC & Partners. (2567). รายงานการออกแบบรายละเอียดโครงการพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมือง เฟสที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
- กิตติชัย ศรีชัยภูมิ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ของลูกค้ากับทัศนคติต่อตราสินค้าของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต/กรุงเทพฯ.
- ไข่มุกด์ วิกรัยศักดิ์ และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน. (2562). ความสำคัญของประสบการณ์ลูกค้าในธุรกิจบริการกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาดในโลกอนาคต. วารสารบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตติพงศ์ เลิศประดิษฐ์. (2563). การบริหารประสบการณ์ลูกค้าในยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพล มหาทรัพย์, ชนตติ พิพัฒนางกูร และสุนันทา พาสุนันท์. (2565). ความท้าทายและโอกาสของธุรกิจการบินในประเทศไทยสู่ชีวิตวิถีใหม่ หลังการระบาดของโรคโควิด-19. วารสารวิชาการการบิน การเดินทาง และการบริการ. บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน.
- ธงชัย จีระดิษฐ์. (2566). การออกแบบประสบการณ์ของผู้ใช้บริการในสนามบินสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยการขนส่งแห่งชาติ.
- ธนภูมิ โอวาทจรัส. (2564). การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งที่ต้องการได้รับการให้บริการเช็คอิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธนากร ตรีนธภูมิ. (2560). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ: กรณีศึกษาสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิรันดร์ คำอักษร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารชาวไทยในเส้นทางบินภายในประเทศของสายการบินไทย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/กรุงเทพฯ.



- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2566). สถิติการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประจำปี 2565.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2567). สถิติการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประจำปี 2566.
- พัชร อนุสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- พัลลภา ปิตินันต์, ชัญญา เหลียวรุ่งเรือง, สมบุญ เกียรติรุ่งเรืองดี และวรวิทย์ ศัลยวุฒิ. (2554). การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิไลลักษณ์ ไกรรัตน์, ลำสัน เลิศกุลประหยัด. (2018). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. *Veridian E-Journal*, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภรณ์พัชตรา ศักดา. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- มณฑิชา ปาลคำ. (2563). ทฤษฎีการเรียนรู้และประสบการณ์ของผู้บริโภคในงานบริการสมัยใหม่. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณฑิชา ปาลคำ. (2564). การรับรู้และประสบการณ์ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษาสายการบินไทยแอร์เอเชีย เอ็กซ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณกร ยาป่าคาย และอารีรัตน์ เส้นสด. (2565). ปัจจัยด้านการบริการของท่าอากาศยานที่มีผลต่อการเพิ่มรายได้ของสนามบินในประเทศไทย. วารสารการจัดการธุรกิจการบิน.
- วรพัฒน์ ธีระภิมชัย. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ], มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.ฐานข้อมูลคลังปัญญา มทร.ธัญบุรี.
- สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) และ สมาคมนานาชาติ (ACI). (2563). *The NEXTT Vision: Passenger Journey Map*. Geneva: IATA.
- สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA). (2561). *Passenger Terminal Expo: Level of Service*. Geneva: IATA.
- สุกัญญา ขวัญชัย, ปรียากร มนุเสวต, และกรณัฐ สกฤตฤทธิ. (2556). การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน. วารสารการจัดการการบิน.
- อัญญา สิ้นสุวรรณ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้ากลุ่ม Gen Y ผ่านช่องทางตลาดซื้อขายออนไลน์ (E-Marketplace) กรณีศึกษา Shopee ในประเทศไทย. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Airports of Thailand Public Company Limited. (2022). *AOT Satisfaction Survey Report 2022*.
- ANA. (2023). *Airport Operations and Passenger Experience*. Japan: ANA Holdings Inc.
- Anne Graham, Markus Schuckert and Walanchalee Wattanacharoensil. (2015). *An Airport Experience Framework from a Tourism Perspective*.



-
- Bernd H. Schmitt. (2010). *Customer Experience Management: A Revolutionary Approach to Connecting with Your Customers*.
- Joanna Bailey and Joshua Kupietzky. (2023). *Passenger Experience: 6 Design Priorities for Airports*.
- Oraphan Decha. (2562). *The relationship between service quality, passenger satisfaction and repurchase behavior in full-service airlines in Thailand (Master's thesis)*. Assumption University.
- Outsider's Aviation. (2024). *Don Mueang Airport History and Layout*.
- Schmitt, B. (2010). *Experiential Marketing: How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, and Relate to Your Company and Brands*. Free Press.

