

การประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากความคิดเห็น ในสื่อสังคมออนไลน์ด้วย Importance-performance Analysis

The service quality assessment of Suvarnabhumi Airport based on social media opinion with Importance-performance Analysis

ศิริวรรณ ไชยสุรยกันต์¹ และศรัณย์ ดันสทธิ²

Siriwan Chaisurayakarn¹ and Sarun Dunsathit²

Received : May 14, 2021 Revised : June 6, 2021 Accepted : June 18, 2021

บทคัดย่อ

ท่าอากาศยานถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางยอดนิยมสำหรับนักเดินทางและนักธุรกิจ และเพื่อส่งมอบบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของนักเดินทางและนักธุรกิจเหล่านี้ คุณภาพการให้บริการจึงถูกนำมาใช้ในการวัดผลการดำเนินงานของท่าอากาศยาน เป้าหมายหลักของการศึกษานี้ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากความคิดเห็นทางสื่อสังคมออนไลน์ ข้อมูลในการศึกษานี้ถูกจัดเก็บโดยใช้ความคิดเห็นทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีความคิดเห็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ผ่านการคัดกรอง 660 ความคิดเห็น การวิเคราะห์ความคิดเห็น (Sentiment Analysis) และการวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการดำเนินงาน (Importance-performance Analysis) ถูกนำมาใช้เป็นเทคนิคสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยาน (Airport Service Quality)

ผลการศึกษา พบว่า มี 4 จตุภาค (Quadrant) อันประกอบด้วย จตุภาคที่ 1 การให้ความสำคัญกับสิ่งที่อยู่ในจตุภาคนี้ จตุภาคที่ 2 รักษาการทำงานที่ดีต่อไป จตุภาคที่ 3 ลำดับความสำคัญที่ต่ำ และจตุภาคที่ 4 การดำเนินงานที่มากเกินไปจนความจำเป็น ทั้งนี้ มี 10 ประเด็นที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ คือ การขนส่งทางบก ระยะเวลารอคอยตรวจหนังสือเดินทาง ความง่ายในการค้นหาเส้นทาง การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ร้านอาหาร ร้านค้าต่างๆ ความสะอาดของห้องสุขา ความสะอาดของท่าอากาศยาน การตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า และบรรยากาศภายในท่าอากาศยาน โดยพบว่า 8 ประเด็นที่ถูกจัดให้อยู่ในจตุภาคที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก และผลการดำเนินงานสูง ในขณะที่มี 2 ประเด็น (ระยะเวลาการรอในส่วนการตรวจหนังสือเดินทางและการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า) ถูกจัดอยู่ในจตุภาคที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ผลการดำเนินงานต่ำ การศึกษานี้ได้มีการอภิปรายถึงผลทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิเคราะห์ความคิดเห็น การวิเคราะห์ความสำคัญ
ผลการดำเนินงาน

* อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

* Lecturer, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus

² อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

² Lecturer, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus

Abstract

The airport is one of the service industries that contributes significantly to the country's economic growth. Suvarnabhumi Airport is one of the most popular destinations for travellers and businessmen, and to deliver services to serve all their needs, the service quality is selected to measure the airport's performance. The study's goal is to assess the service quality of Suvarnabhumi Airport based on social media opinions. The data in this study was collected by using social media opinions, 660 Thai and English opinions were collected and verified. Sentiment Analysis and Importance-performance Analysis were used to analyse the qualitative data in order to match it with the Airport Service Quality (ASQ) factors.

The results of this research found that there were four quadrants as: Quadrant I concentrate here, Quadrant II keep up with good work, Quadrant III low priority, and Quadrant IV possible overkill. There were 10 attributes that the users gave priority as Ground transport; Passport control waiting time; Ease of finding way; Courtesy and helpfulness of staff; Restaurant facilities; Shopping facilities; Cleanliness of toilet; Cleanliness of airport terminal; Arrival passport inspection and Ambiance of the airport. Eight attributes were shown as high importance and high performance whereas two attributes (Passport control waiting time and Arrival passport inspection) were shown as high importance but low performance. The theoretical and practical implications of this study are discussed.

Keywords : Service quality, Suvarnabhumi Airport, Sentiment analysis, Importance-performance analysis

1. บทนำ

ท่าอากาศยานจัดเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ในการกระตุ้นการเจริญเติบโตของประเทศทั้งจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก และจากการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ดังนั้นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงนับเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการแข่งขันในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบิน ทั้งนี้ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ท่าอากาศยานส่วนใหญ่จะมาจากการสำรวจของหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก โดยวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานที่ได้รับความนิยมและยอมรับอย่างกว้างขวาง คือ Airport Service Quality program (ASQ) ของ Airports Council International (ACI) ที่เริ่มต้นตั้งปี พ.ศ. 2549 และในปัจจุบันมีท่าอากาศยานทั่วโลกมากกว่า 320 แห่งที่ใช้วิธีการประเมินของ ASQ-ACI ผ่านการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม (Airports Council International, 2021; Culotta & Cutler, 2016; Lee & Yu, 2018; Martin-Domingo et al., 2019)

อย่างไรก็ตาม การเติบโตของสื่อสังคมออนไลน์ทำให้ผู้ใช้งานแสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และข้อมูลที่แสดงนั้นเป็นความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการเป็นผู้สร้างเนื้อหาด้วยตนเองตามประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ จากข้อมูลดังกล่าวหากมีวิธีในการจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ จะทำให้สามารถทราบได้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ โดยช่องทางที่เป็นที่นิยมสำหรับนักเดินทาง

และนักท่องเที่ยวในการแสดงความคิดเห็นการให้บริการ คือ Google reviews ที่ผู้ใช้บริการมักจะแสดงความคิดเห็นของแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร สายการบิน (Lee & Yu, 2018)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จัดเป็นหนึ่งในท่าอากาศยานระหว่างประเทศที่ใหญ่และได้มาตรฐานของโลก รวมถึงปริมาณผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสาร) ที่มีอัตราเติบโตมาโดยตลอด การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสาร) นับเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีงานวิจัยหลากหลายที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แต่งานวิจัยที่วิเคราะห์ในลักษณะที่เลือกใช้การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในสื่อสังคมออนไลน์ยังพบน้อยมาก และยังขาดการวิจัยในเชิงลึก แม้ว่า ข้อมูลที่ได้มานั้นจะสะท้อนมุมมองของผู้ใช้บริการโดยตรงโดยปราศจากการชี้นำ ด้วยผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยวิธี Importance-performance Analysis เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ในปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงาน ไม่เพียงแต่จะวัดในส่วนที่จับต้องได้ (Tangible) เท่านั้น หากแต่ยังต้องพิจารณาถึงผลการดำเนินงานในส่วนที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ด้วยเช่นกัน ดังนั้น คุณภาพการให้บริการ จึงถูกนำมาใช้ในการวัดผลการดำเนินงานที่จับต้องไม่ได้ โดยส่วนใหญ่นั้นคุณภาพการให้บริการจะถูกใช้ในธุรกิจที่คุณภาพของระดับการให้บริการมีอิทธิพลสำคัญต่อการดำเนินกิจการ ไม่ว่าจะเป็น การนำระบบแชทบอทเข้ามาช่วยในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ธุรกิจโฮมสเตย์ต่าง ๆ ที่เน้นถึงการให้บริการที่เป็นกันเอง ธุรกิจการบิน ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ธนกร ศรีไชย และคณะ, 2563; นิมารุณี หะยิวาเงาะ และคณะ, 2563; ประภาศิต รักษาแก้ว และไพฑูรย์ มนต์พานทอง, 2561; วิทยา ประจักษ์โก และศิริมา แก้วเกิด, 2564) ซึ่งในการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไปนั้น จะใช้แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman อันประกอบด้วย 5 มิติ คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) การประกันความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) (Ladhari, 2009 อ้างถึง Parasuraman et al., 1988)

Airport Service Quality (ASQ) เป็นหนึ่งในเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานที่ถูกใช้อย่างแพร่หลาย โดยการกำหนดเกณฑ์การประเมินโดย Airports Council International (ACI) ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวประกอบด้วย 8 ด้าน 33 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย Access, Check-in, Passport / Personal ID control, Security, Finding your way, Airport Facility, Airport Environment และ Arrival Services ซึ่งในการกำหนดเกณฑ์เหล่านี้ ACI พยายามที่จะให้ครอบคลุมทั้งในส่วนของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกท่าอากาศยาน ตลอดจนความสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนั้นๆ (Airports Council International, 2021; Bezerra & Gomes, 2016; Fodness & Murray, 2007; Gitto & Mancuso, 2017; Kankaew, 2015)

2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Fodness และ Murray (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ท่าอากาศยาน โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมใช้ทั้งการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้โดยสาร รวมถึงการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ได้ตัวแปรในเบื้องต้นนำไปสู่การสร้างแบบสอบถาม เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก คือ Function, Interaction และ Diversion โดยที่ Function จะครอบคลุมในส่วนของการบริหารจัดการท่าอากาศยานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในขณะที่ Diversion จะครอบคลุมในส่วนของการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลิตภาพ (Productivity) การตกแต่งเพื่อสร้างความแตกต่าง และการซ่อมบำรุงเพื่อให้คงสภาพที่ดีอยู่เสมอ

Gitto และ Mancuso (2017) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการที่ท่าอากาศยานโดยวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้วยวิธี Sentiment Analysis โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบล็อก (blogs) และข้อความต่าง ๆ ที่มาจากผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่ถูกส่งผ่านทางสื่อออนไลน์ ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ได้แสดงให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการที่จะปรับปรุงระดับคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น

Kankaew (2015) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญในการให้บริการท่าอากาศยาน ผ่านการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อิงตามเกณฑ์ของ Airport Service Quality โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance-performance Analysis ทั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า การประเมินด้านการให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการมีที่จอดรถไว้บริการ ความคุ้มค่าของราคาที่จอดรถ และการมีห้องรับรองไว้บริการ ได้รับการประเมินอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง จากตัวแปรทั้งหมด 35 ตัวแปร ในขณะที่การประเมินในด้านผลการดำเนินงานของทั้ง 35 ตัวแปร กลับพบว่า อยู่เพียงระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้ งานวิจัยยังเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการให้มีบริการระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย การจัดให้มีป้ายบอกทิศทางในอาคาร และลดระยะเวลาการเดินทางในอาคารผู้โดยสาร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นบน Google Reviews ของ “ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยใช้การเก็บข้อมูลผ่าน outscraper.com ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ web scraping โดยสามารถรวบรวมความคิดเห็นทั้งหมดในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นภาษาไทย 567 ความคิดเห็น และภาษาอังกฤษจำนวน 936 ความคิดเห็น แต่เนื่องจากบางความคิดเห็นมีข้อความสั้นเกินไปจึงคัดกรองเฉพาะความคิดเห็นที่มีใจความสำคัญเพียงพอในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ความคิดเห็นที่ผ่านการคัดกรองแล้วเป็นภาษาไทยจำนวน 223 ความคิดเห็น และความคิดเห็นภาษาอังกฤษจำนวน 567 ความคิดเห็น รวมความคิดเห็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 660 ความคิดเห็น ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการนับจากจำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นหลัก มิได้ใช้จำนวนผู้ใช้บริการที่เข้ามาแสดงความคิดเห็น เนื่องจากผู้ใช้บริการบางรายอาจแสดงความคิดเห็นมากกว่า 1 ครั้ง/เรื่อง

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

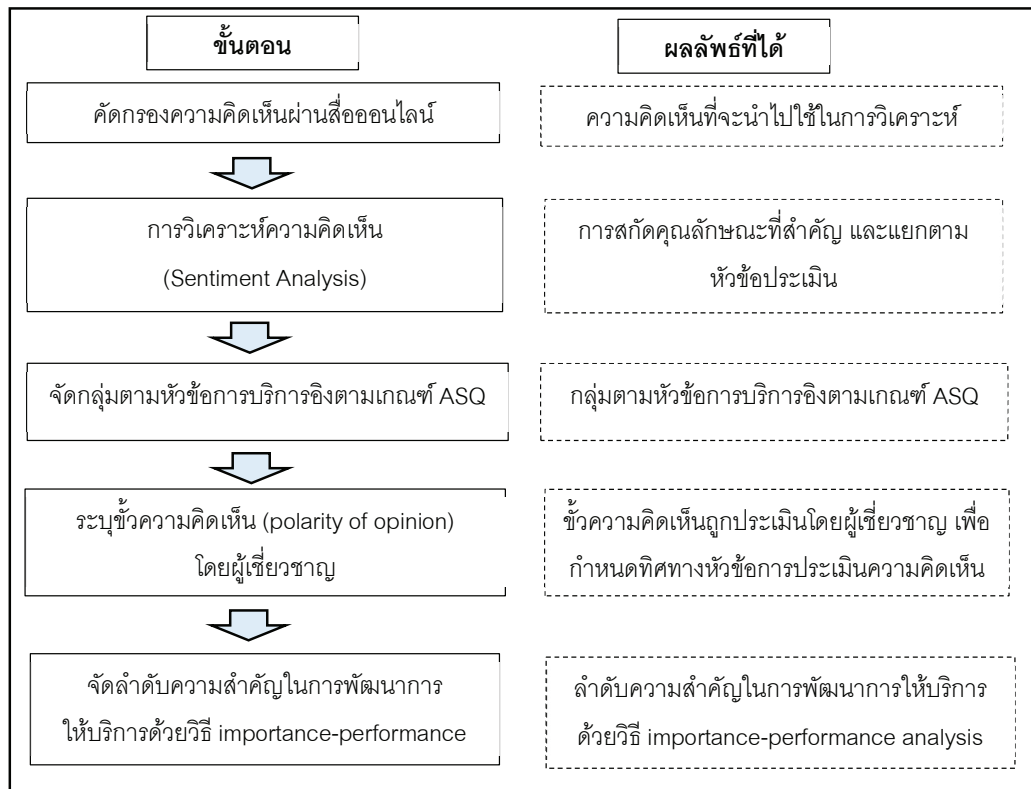
ด้วยข้อมูลที่ใช้สำหรับการวิจัยนี้ เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ถูกจัดเก็บอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ Google Reviews ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้เครื่องมือสำหรับการศึกษานี้ คือ การวิเคราะห์ความคิดเห็น (Sentiment Analysis) เพื่อประเมินทัศนคติของผู้ใช้บริการที่แสดงความคิดเห็นนั้นว่ามีความคิดเห็นเชิงบวก เป็นกลาง หรือเชิงลบ ร่วมกับการวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการดำเนินงาน (Importance-performance Analysis) โดยวิเคราะห์จากคุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและผลการดำเนินงานของแต่ละคุณลักษณะเพื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ในการวิเคราะห์และประเมินทัศนคติของผู้ใช้บริการซึ่งมีความหลากหลาย และสะท้อนทั้งในส่วนของผู้มอง ความรู้สึกทางด้านบวกและทางด้านลบ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาในระดับของภาษาทั้งในส่วนของผู้ที่ผู้ใช้บริการได้รับ การพิจารณาตัดสินในสิ่งที่ได้รับ และผลการดำเนินงานของบริการ นั้น ๆ ที่ผู้ใช้บริการได้รับ ล้วนแต่เป็นสิ่งสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการ (Al-Otaibi et al., 2018; Lewis & Mehmet, 2020)

3.3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้นำความคิดเห็นที่ผ่านการคัดกรองแล้ว มาวิเคราะห์ด้วยวิธี Sentiment Analysis โดยเลือกใช้การวิเคราะห์ด้วยตัวบุคคล (Manual Annotation) เพื่อความแม่นยำในการวิเคราะห์โดยประยุกต์แนวทางการวิเคราะห์จากบทความของ Becker et al. (2016) และ Song et al. (2019) ผ่านการวิเคราะห์ความคิดเห็นในระดับการสกัดคุณลักษณะ (feature extraction) เพื่อแยกข้อความของแต่ละความคิดเห็นว่ามีคุณลักษณะการรับบริการใดบ้างที่ตรงกับหัวข้อการประเมินของ Airport Service Quality program (ASQ) และระบุข้อความความคิดเห็น (Polarity of Opinion) ด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน (sentiment score) คือ หากข้อความนั้นไม่เกี่ยวข้องกับหัวข้อให้คะแนนเป็น 0, ความหมายเชิงลบให้คะแนนเป็น 1, ความหมายเป็นกลางให้คะแนนเป็น 2 และความหมายเป็นบวกให้คะแนนเป็น 3 แล้วเลือกเฉพาะข้อความที่มีความสัมพันธ์กับหัวข้อและผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันไม่น้อยกว่า 3 คนจากทั้งหมด 5 คน ทั้งนี้การให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินว่าแต่ละข้อความเกี่ยวข้องกับหัวข้อการประเมินของ Airport Service Quality Program (ASQ) หรือไม่ เพื่อเป็นการยืนยันว่าการสกัดคุณลักษณะของนักวิจัยดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ด้วยวิธี Importance-performance Analysis เพื่อจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นเพื่อพัฒนาการให้บริการ โดยวิเคราะห์จากความสำคัญของแต่ละประเด็นซึ่งวัดจากจำนวนความคิดเห็นที่พบในแต่ละประเด็นเทียบกับจำนวนความคิดเห็นทั้งหมด (Nam & Lee, 2019) เปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในแต่ละประเด็นที่ได้มาจากค่าเฉลี่ยของ sentiment score ของประเด็นนั้น (Bi et al., 2019) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและผลลัพธ์ที่ได้ในแต่ละขั้นตอน ดังแสดงในรูปภาพประกอบ 1 และตัวอย่างการวิเคราะห์ความคิดเห็นในรูปภาพประกอบ 2

รูปภาพประกอบ 1
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล



ที่มา: พัฒนาจากงานของ Bi et al. (2019); Becker et al. (2016); Nam & Lee (2019); Song et al. (2019)

เมื่อดำเนินการวิจัยมาถึงขั้นตอนสุดท้าย คือ การจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการด้วยวิธี Importance-performance Analysis ตามแนวทางของ Martilla และ James (1977) เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวิเคราะห์จากความสำคัญ (Importance) และผลการดำเนินงาน (Performance) ของแต่ละหัวข้อการให้บริการตามเกณฑ์ของ ASQ ซึ่งสามารถจำแนกออกไปเป็น 4 จตุภาค (Quadrant) ประกอบด้วย

จตุภาคที่ 1 (Quadrant I): Concentrate here หมายถึงการที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในประเด็นนี้ค่อนข้างมาก แต่กลับพบว่า ผลการดำเนินงานในส่วนนี้ค่อนข้างต่ำ ซึ่งท่าอากาศยาน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางกลยุทธ์ต่างๆ ของท่าอากาศยาน ควรให้ความสนใจและใส่ใจในการพัฒนาประเด็นเหล่านี้เป็นหลัก

จตุภาคที่ 2 (Quadrant II): Keep up the good work หมายถึง การที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในประเด็นนี้ค่อนข้างมาก และพบว่า ผลการดำเนินงานในส่วนนี้ค่อนข้างสูง หรืออีกนัยยะ ก็คือ ท่าอากาศยานมีผลการดำเนินงานค่อนข้างดีในประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้โดยสาร (หรือผู้ใช้บริการ) ให้ความสำคัญเป็นอันมาก ซึ่งหากสามารถที่รักษาระดับการให้บริการให้อยู่ในระดับนี้หรือเพิ่มขึ้นกว่านี้ ย่อมส่งผลโดยรวมต่อคุณภาพของการให้บริการที่ท่าอากาศยานในมุมมองของผู้ใช้บริการ

รูปภาพประกอบ 2
ตัวอย่างการวิเคราะห์ความคิดเห็น



ที่มา: พัฒนาจากงานของ Becker et al. (2016); Song et al. (2019)

จุดภาคที่ 3 (Quadrant III): Low priority หมายถึง การที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในประเด็นนี้ค่อนข้างน้อย ผลการดำเนินงานในส่วนนี้ค่อนข้างต่ำ หรืออีกนัยยะก็คือ ประเด็นต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ใน Quadrant นี้ หากจะต้องเรียงลำดับความสำคัญทั้งในส่วนของความเร่งด่วนในการดำเนินการ หรือเงินลงทุนที่จะต้องใช้จ่าย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ประเด็นที่อยู่ในหัวข้อนี้ จะเป็นประเด็นที่ท่าอากาศยาน ควรให้ความสำคัญที่น้อยที่สุด อันเนื่องจากผู้โดยสาร (หรือผู้ใช้บริการ) แทบจะไม่ได้พิจารณาเป็นประเด็นหลักในการประเมินคุณภาพการให้บริการ

จุดภาคที่ 4 (Quadrant IV): Possible overkill หมายถึง การที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในประเด็นนี้ค่อนข้างน้อย แต่ผลการดำเนินงานในส่วนนี้ค่อนข้างสูง หรือก็คือ ท่าอากาศยานให้ความสำคัญและมุ่งเน้นให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีในประเด็นที่ผู้โดยสาร (หรือผู้ใช้บริการ) ไม่ได้สนใจหรือให้ความสำคัญ ทำให้เกิดการลงทุนหรือปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ผิดพลาด ทั้งในส่วนของเวลา จำนวนพนักงาน และเงินทุนที่ใช้ในการปรับปรุง ซึ่งอาจจะ

นำมาในประเด็นของความไม่คุ้มค่าในการลงทุน เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการที่ส่นามบินจากมุมมองของผู้โดยสาร (หรือผู้ใช้บริการ)

วิธีการหาความสำคัญ (Importance) ของแต่ละหัวข้อได้ประยุกต์จากแนวทางของ Nam and Lee (2019) คือ วัดจากจำนวนคุณลักษณะที่พบในแต่ละหัวข้อเทียบกับจำนวนคุณลักษณะทั้งหมด ค่าที่ได้คือค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ดังแสดงในสมการด้านล่าง

$$\text{Important}T_t = \frac{n}{m}$$

$$t = 1, 2, 3, \dots, T$$

$$T = \text{หัวข้อการให้บริการ}$$

$$n = \text{จำนวนคุณลักษณะของหัวข้อ } t$$

$$m = \text{จำนวนคุณลักษณะทั้งหมด}$$

และวิธีการหาผลการดำเนินงาน (Performance) ของแต่ละหัวข้อประยุกต์จากวิธีของ Bi et al. (2019) โดยใช้ค่าเฉลี่ยที่ได้จาก Sentiment Score ในแต่ละหัวข้อ ค่าที่ได้คือ ค่าระหว่าง 1 ถึง 3 ดังแสดงในสมการด้านล่าง

$$S_{ta} = \begin{cases} 3, & \text{if polarity} = \text{positive} \\ 2, & \text{if polarity} = \text{neutral} \\ 1, & \text{if polarity} = \text{negative} \end{cases}$$

$$\text{topic } t = 1, 2, 3, \dots, T$$

$$\text{attribute } a = 1, 2, 3, \dots, A$$

$$\text{Performance}T_t = \frac{\sum_{a=1}^A S_{ta}}{A}$$

เนื่องจากค่าของ Importance และ Performance ของแต่ละหัวข้อที่หามาได้จากวิธีข้างต้นมีค่าที่แตกต่างกัน จึงนำค่าทั้งสองมาหา Z-score (Standardization) เพื่อสะดวกในการเปรียบเทียบข้อมูล และค่าทั้งสองจะอยู่ในช่วง -3.5 ถึง 3.5 แล้วสร้างกราฟจากค่าทั้งสองโดยให้แกน X แสดงผลค่า Importance และแกน Y แสดงผลค่า Performance ทั้งนี้ค่า 0 ทั้งสองแกน คือ ค่าเฉลี่ยและใช้ในการแบ่งระหว่างความสำคัญมาก/น้อย และผลการดำเนินงานสูง/ต่ำ

4. ผลการวิจัย

จากผลการศึกษา พบว่า ประเด็น (Attribute) ที่ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นมาก คือ มีจำนวนความคิดเห็นมากกว่าค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อ ประกอบด้วย การขนส่งทางบก (Ground Transport) ระยะเวลาการรอในส่วนการตรวจเช็คหนังสือเดินทาง (Passport control waiting time) ความง่ายในการค้นหาเส้นทาง (Ease of finding way) การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ (Courtesy, helpfulness of staff) ร้านอาหาร (Restaurant facilities) ร้านค้าต่าง ๆ (Shopping facilities) ความสะอาดของห้องสุขา (Cleanliness of toilet) ความสะอาดของท่าอากาศยาน (Cleanliness of airport terminal) บรรยากาศภายในท่าอากาศยาน (Ambiance of the airport) และการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า (Arrival Passport inspection) ดังแสดงในตารางที่ 1 (ตัวอักษรหนา) ซึ่งจากตารางนี้ ทำให้ได้ข้อสรุปเบื้องต้นว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศ

ยานสุวรรณภูมิ ไม่ได้มีการกล่าวถึงประเด็นในด้านการเช็คอิน (Check-in) และความปลอดภัย (Security) เท่าใดนัก ในทางกลับกัน กลุ่มสำรวจกลับแสดงความคิดเห็นในประเด็นด้านของความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ที่ท่าอากาศยาน และบรรยากาศภายในท่าอากาศยาน โดยมีปริมาณผู้แสดงความคิดเห็นในเรื่องเหล่านี้ เท่ากับ 149 และ 144 ความคิดเห็น (ตามลำดับ)

ตาราง 1 จำนวนความคิดเห็นจำแนกตามประเด็น (Attribute) ตามเกณฑ์ Airport Services Quality (ASQ)

ASQ Factor	Code	Attribute	No of opinion
Access	T1	Ground transportation	61
	T2	Parking facilities	22
	T3	Parking facilities value for money	4
	T4	Availability of trolleys	0
Check-in	T5	Check in waiting time	13
	T6	Efficiency of check in staff	4
	T7	Courtesy of check in staff	6
Passport / Personal ID control	T8	Passport control waiting time	65
	T9	Courtesy of passport control staff	15
Security	T10	Security waiting time	33
	T11	Courtesy of security staff	13
	T12	Thoroughness	0
	T13	Feeling of being safe	13
Finding your way	T14	Ease of finding way	48
	T15	Flight information screen	2
	T16	Walking distance	22
	T17	Ease of making connections with other flight	18
Airport Facility	T18	Courtesy, helpfulness of staff	149
	T19	Restaurant facilities	67
	T20	Restaurant facilities value for money	27
	T21	Availability of financial service	7
	T22	Shopping facilities	77
	T23	Shopping facilities value for money	19
	T24	Internet access	28
	T25	Business lounges	18
	T26	Availability of toilet	7
	T27	Cleanliness of toilet	36
	T28	Comfort of waiting area	26
Airport Environment	T29	Cleanliness of airport terminal	99

ASQ Factor	Code	Attribute	No of opinion
Arrival Services	T30	Ambiance of the airport	144
	T31	Arrival Passport inspection	39
	T32	Speed of baggage delivery service	10
	T33	Customs inspection	1

เมื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ด้วยวิธี Sentiment Analysis และ Importance-performance Analysis ทำให้ได้จุดภาค 4 จุดภาค ที่จะระบุถึงลำดับความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการ ดังแสดงรายละเอียดในรูปภาพประกอบ 3 และตาราง 2 ถึงตาราง 5 ในส่วนของรูปภาพประกอบ 3 ที่แสดงถึงการจัดลำดับความสำคัญตามจุดภาคทั้ง 4 จุดภาคนั้น พบว่า จุดภาคที่ 1 (Quadrant I) มีประเด็น (Attribute) ที่เกิดขึ้นอยู่ 2 ประเด็น และอยู่ในเกณฑ์ของ ASQ ในด้าน Passport / Personal ID control และ Arrival Services (ตามตาราง 2) โดยในจุดภาคนี้นี้ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แต่ผลการดำเนินงานค่อนข้างต่ำ

ในขณะที่ จุดภาคที่ 2 (Quadrant II) มีประเด็นที่เกิดขึ้นอยู่ 8 ประเด็น และอยู่ในเกณฑ์ของ ASQ ในด้าน Access, Finding your way, Airport Facility และ Airport Environment (ตามตาราง 3) โดยจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการมีการแสดงความคิดเห็นในด้านของ Airport Facility เป็นหลัก สำหรับจุดภาคที่ 3 (Quadrant II) มีประเด็นที่เกิดขึ้นอยู่ 14 ประเด็น และอยู่ในเกณฑ์ของ ASQ ในด้าน Access, Check-in, Passport / Personal ID control, Security, Finding your way และ Arrival Services (ตามตาราง 4) โดยจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการมีการแสดงความคิดเห็นในด้านของ Airport Facility เป็นหลัก ส่วนของจุดภาคสุดท้าย คือ จุดภาคที่ 4 (Quadrant IV) มีประเด็นที่เกิดขึ้นอยู่ 7 ประเด็น และอยู่ในเกณฑ์ของ ASQ ในด้าน Check-in, Security, Find your way, Airport Facility และ Arrival Services (ตามตาราง 5)

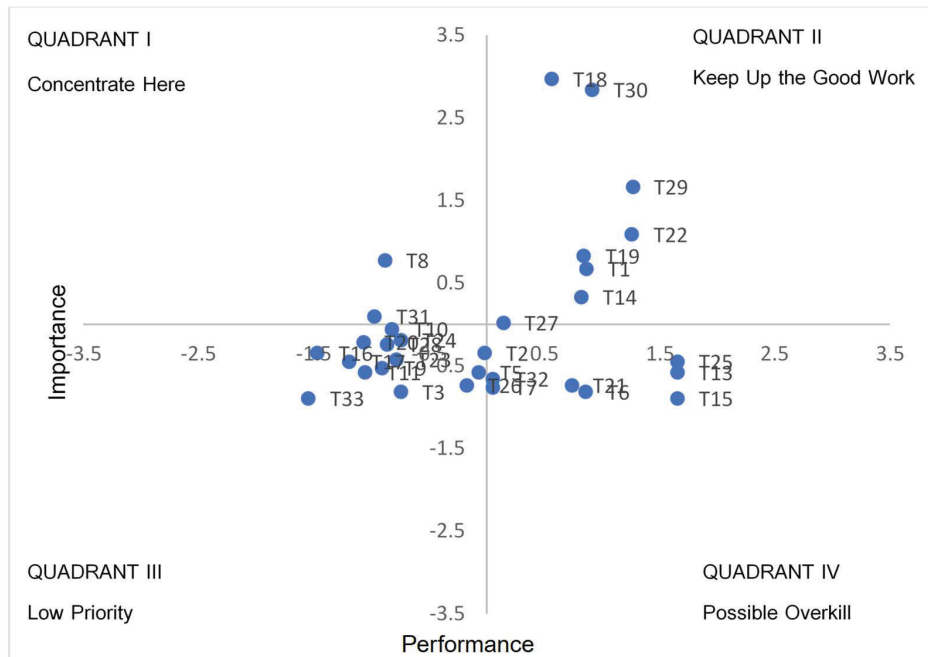
ตาราง 2 ผลการศึกษาประเด็น (Attribute) ที่เกิดขึ้นในจุดภาคที่ 1 (Quadrant I)

Code	Attribute	ASQ Factor
T8	Passport control waiting time	Passport / Personal ID control
T31	Arrival Passport inspection	Arrival Services

ตาราง 3 ผลการศึกษาประเด็น (Attribute) ที่เกิดขึ้นในจุดภาคที่ 2 (Quadrant II)

Code	Attribute	ASQ Factor
T1	Ground transportation	Access
T14	Ease of finding way	Finding your way
T18	Courtesy, helpfulness of staff	Airport Facility
T19	Restaurant facilities	
T22	Shopping facilities	
T27	Cleanliness of toilet	
T29	Cleanliness of airport terminal	Airport Environment
T30	Ambiance of the airport	

รูปภาพประกอบ 3
ผลการศึกษาจำแนกตามจุดภาค (Quadrant) ด้วยวิธี Importance-performance Analysis



ตาราง 4 ผลการศึกษาประเด็น (Attribute) ที่เกิดขึ้นในจุดภาคที่ 3 (Quadrant III)

Code	Attribute	ASQ Factor
T2	Parking facilities	Access
T3	Parking facilities value for money	
T5	Check In waiting time	Check-in
T9	Courtesy of passport control staff	Passport / Personal ID control
T10	Security waiting time	Security
T11	Courtesy of security staff	
T16	Walking distance	Finding your way
T17	Ease of making connections with other flight	
T20	Restaurant facilities value for money	Airport Facility
T23	Shopping facilities value for money	
T24	Internet access	
T26	Availability of toilet	
T28	Comfort of waiting area	
T33	Customs inspection	Arrival Services

ตาราง 5 ผลการศึกษาประเด็น (Attribute) ที่เกิดขึ้นในจุดภาคที่ 4 (Quadrant IV)

Code	Attribute	ASQ Factor
T6	Efficiency of check in staff	Check-in
T7	Courtesy of check in staff	
T13	Feeling of being safe	Security
T15	Flight information screen	Find your way
T21	Availability of financial service	Airport Facility
T25	Business lounges	
T32	Speed of baggage delivery service	Arrival Services

5. อภิปรายและสรุป

5.1. อภิปรายผล

ผลการศึกษา สะท้อนให้เห็นถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามความสำคัญ เริ่มจากจุดภาคที่ 1 (Quadrant I) ที่ผู้บริหารท่าอากาศยาน ยังคงต้องให้ความสนใจและพัฒนาที่เพิ่มขึ้น ด้วยเป็นประเด็นที่ท่าอากาศยานมีผลการดำเนินงานที่ค่อนข้างต่ำ แต่ผู้ใช้บริการกลับให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ในขณะที่จุดภาคที่ 4 (Quadrant IV) นับเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร ควรพิจารณาให้รอบคอบว่า มีการให้ความสนใจหรือลงทุนในการพัฒนา เพื่อให้ผลการดำเนินงานในประเด็นเหล่านี้อยู่ในระดับที่สูง ทั้งๆ ที่ประเด็นเหล่านี้ไม่ได้ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ หรือสำคัญสำหรับผู้ให้บริการเท่าไรนัก ส่วนสุดท้าย คือ จุดภาคที่ 2 (Quadrant II) ประเด็นการให้บริการที่อยู่ในจุดภาคนี้ ปรากฏผลการดำเนินงานที่ค่อนข้างดี ในขณะที่ผู้ใช้บริการก็ให้ความสำคัญต่อประเด็นดังกล่าว ดังนั้น ผู้บริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงควรพัฒนาประเด็นการให้บริการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มสูงขึ้น

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในส่วนของการวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการดำเนินงาน (Importance-performance Analysis) ตามประเด็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเป็นจำนวนมาก (ดังแสดงในตาราง 1 และตาราง 6) เปรียบเทียบกับงานวิจัยของ Kankaew (2015) ที่มีการศึกษาในบริบทที่ใกล้เคียงกันทั้งการพิจารณาประเด็น (attribute) ของคุณภาพการให้บริการที่ท่าอากาศยาน และขอบเขตของการศึกษา หากมีจุดที่แตกต่างกันคือ วิธีการเก็บข้อมูลที่ Kankaew เลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม แต่การศึกษานี้เลือกใช้ข้อมูลทุติยภูมิที่ถูกรวบรวมจากสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งผลของการศึกษาทั้งสองมีลักษณะคล้ายกัน 1 ประเด็น (Attribute) คือ ระยะเวลาการรอในส่วนการตรวจหนังสือเดินทาง (Passport control waiting time) และได้ผลลัพธ์ที่ต่างกัน 8 ประเด็น คือ การขนส่งทางบก (Ground Transport) ความง่ายในการค้นหาเส้นทาง (Ease of finding way) การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ (Courtesy, helpfulness of staff) ร้านอาหาร (Restaurant facilities) ร้านค้าต่าง ๆ (Shopping facilities) ความสะอาดของท่าอากาศยาน (Cleanliness of airport terminal) ความสะอาดของห้องสุขา (Cleanliness of toilet) และบรรยากาศภายในท่าอากาศยาน (Ambiance of the airport) ในส่วนประเด็นการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า (Arrival Passport inspection) ไม่อยู่ในการศึกษาของ Kankaew ซึ่งผลการศึกษาที่แตกต่างกันนี้ อาจะเนื่องมาจากช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน และการศึกษาของ Kankaew เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามซึ่งมีข้อจำกัดในการเข้าถึงบางพื้นที่เนื่องจากเหตุผล

ด้านความปลอดภัย เช่น บริเวณผู้โดยสารรอต่อเครื่อง (Transit area) แต่การแสดงความคิดเห็นบนสื่อออนไลน์ของผู้ใช้บริการสามารถทำได้ทุกพื้นที่

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการดำเนินงาน ตามประเด็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่

ASQ Factor	Code	Attribute	Importance-performance Analysis
Access	T1	Ground Transport	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
Passport / Personal ID control	T8	Passport control waiting time	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างต่ำ
Finding your way	T14	Ease of finding way	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
Airport Facility	T18	Courtesy, helpfulness of staff	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
	T19	Restaurant facilities	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
	T22	Shopping facilities	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
Airport Environment	T27	Cleanliness of toilet	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
	T29	Cleanliness of airport terminal	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
	T30	Ambiance of the airport	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
Arrival Services	T31	Arrival Passport inspection	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างต่ำ

5.2. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยวิธี Importance-performance Analysis โดยได้มีการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 แล้วนำข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเข้าสู่กระบวนการการคัดกรองความคิดเห็นในเบื้องต้น ซึ่งความคิดเห็นที่ผ่านการคัดกรองแล้ว มีจำนวนความคิดเห็นที่เป็นภาษาไทยจำนวน 93 ความคิดเห็น และความคิดเห็นภาษาอังกฤษจำนวน 567 ความคิดเห็น หลังจากนั้นจึงเข้าสู่การวิเคราะห์ด้วย Sentiment Analysis และ Importance-performance Analysis โดยการแยกและจัดลำดับหัวข้อที่สำคัญออกเป็นจุดภาค 4 กลุ่ม ซึ่งในแต่ละจุดภาคจะแสดงถึงผลประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผ่านทางการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อออนไลน์ นอกจากนี้ หากจะพิจารณาถึงประเด็นที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ประเด็นที่ปรากฏในจุดภาค

ที่ 1 คือ Passport control waiting time และ Arrival Passport inspection นับเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แต่ผลการดำเนินงานยังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งหากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถที่จะปรับปรุงการให้บริการในด้านนี้ให้ดีขึ้น ย่อมส่งผลโดยตรงต่อระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวม

6. ข้อเสนอแนะ

6.1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ตามลักษณะการแบ่งจุดภาคของระดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หากจะพิจารณาถึงประเด็นที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นลำดับแรกพบว่า ประเด็นที่ปรากฏในจุดภาคที่ 1 คือ ระยะเวลาการรอในส่วนการตรวจหนังสือเดินทาง (Passport control waiting time) และการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า (Arrival Passport inspection) นับเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แต่ผลการดำเนินงานยังอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีกรนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการตรวจสอบหนังสือเดินทางทั้งในส่วนของผู้โดยสารที่เป็นคนไทยและผู้โดยสารที่เป็นชาวต่างชาติน้อยและขั้นตอนส่วนใหญ่ยังคงดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่เป็นหลัก ทำให้ไม่สามารถร่นระยะเวลาในกระบวนการตรวจสอบหนังสือเดินทาง จึงส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในด้านระยะเวลาในการรอคอยของการตรวจหนังสือเดินทาง ซึ่งหากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถที่จะปรับปรุงการให้บริการในด้านเหล่านี้ให้ดีขึ้น นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความแม่นยำและลดระยะเวลาในการดำเนินงานด้านการตรวจหนังสือเดินทางทั้งขาเข้าประเทศและขาออกนอกประเทศได้ ย่อมส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวม

6.2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิผ่านสื่อออนไลน์ (Google reviews) โดยมีช่วงระยะเวลาในการดำเนินงานเก็บข้อมูล 1 ปี (มกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2562) เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างชัดเจนและส่งผลที่แม่นยำ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้มีการเก็บข้อมูลในระยะเวลาที่นานขึ้น และขยายขอบเขตของสื่อออนไลน์ไปยังระบบหรือรูปแบบอื่น เช่น facebook หรือ twitter รวมถึงการขยายขอบเขตของการเก็บข้อมูลไปยังภาษาอื่น ๆ ที่มีผู้โดยสารเดินทางเข้ามายังประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เช่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่หลากหลายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการนำผลการศึกษาที่ได้รับมาเปรียบเทียบกับโครงการต่าง ๆ ที่ทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ดำเนินการตามช่วงเวลานั้น ๆ เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์ที่แท้จริงที่เกิดจากโครงการ อีกทั้งยังช่วยประเมินโครงการนั้น ๆ ได้ว่า สามารถตอบโจทย์ในด้านการเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงปรับและพัฒนาโครงการต่าง ๆ ให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการได้ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผลจากงานวิจัยนี้ ยังสามารถนำไปเป็นต้นแบบให้กับท่าอากาศยานอื่น ๆ ในการประเมินคุณภาพการให้บริการด้วยรูปแบบใหม่ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ได้อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ธนกร ศรีไชย ธีรา เอรารัตน์ และชินภัทร คันทณิน. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว: กรณีของธุรกิจโฮมสเตย์ในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(3), 35-48.
- นิมานันท์ หนะยิวาณะ ไกรทพันธ์ เตมียวิทย์จร และอมรเทพ มณีเนียม. (2563). คุณภาพการบริการของระบบปัญญาประดิษฐ์แบบประมวลผลภาษาธรรมชาติเพื่อส่งเสริมการเป็นเจ้าบ้านที่ดีของอำเภอเบตง จังหวัดยะลา. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(4), 96-108.
- ประกาศิต รักษาแก้ว และไพฑูรย์ มนต์พานทอง. (2561). คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 13(46), 33-44.
- วิทยา ประจักษ์โก และศิริมา แก้วเกิด. (2564). ประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 13 (1), 84-99.
- Airports Council International. (2021). *Airport Service Quality (ASQ)*. Retrieved May 6, 2021, from <https://aci.aero/customer-experience-asq/>.
- Al-Otaibi, S., Alnassar, A., Alshahrani, A., Al-Mubarak, A., Albugami, S., Almutiri, N., & Albugami, A. (2018). Customer satisfaction measurement using sentiment analysis. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 9 (2), 106-117.
- Azzopardi, E., & Nash, R. (2013). A critical evaluation of importance–performance analysis. *Tourism Management*, 35, 222-233.
- Becker, I., Parkin, S., & Sasse, M. A. (2016). Combining qualitative coding and sentiment analysis: deconstructing perceptions of usable security in organisations. Paper presented at the *The {LASER} Workshop: Learning from Authoritative Security Experiment Results ({LASER} 2016)*.
- Bezerra, G.C.L., & Gomes, C.F. (2016). Measuring Airport Service Quality: A Multidimensional Approach. *Journal of Air Transport Management*, 53, 85-93.
- Bi, J.-W., Liu, Y., Fan, Z.-P., & Zhang, J. (2019). Wisdom of crowds: Conducting importance-performance analysis (IPA) through online reviews. *Tourism Management*, 70, 460-478.
- Culotta, A., & Cutler, J. (2016). Mining brand perceptions from twitter social networks. *Marketing science*, 35 (3), 343-362.
- Dhini, A., & Kusumaningrum, D. A. (2018). Sentiment analysis of airport customer reviews. Paper presented at the *2018 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21 (7), 492–506.
- Gitto, S., & Mancuso, P. (2017). Improving airport services using sentiment analysis of the websites. *Tourism Management Perspectives*, 22, 132–136.

- Kankaew, K. (2015). Suvarnabhumi Airport's Service Quality from the Passengers' Perspective. *Journal of Multidisciplinary in Social Sciences*, 11 (3), 88-96.
- Lacic, E., Kowald, D., & Lex, E. (2016). High enough? explaining and predicting traveler satisfaction using airline reviews. Paper presented at the *Proceedings of the 27th ACM Conference on Hypertext and Social Media*.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1 (2), 172-198.
- Lee, K., & Yu, C. (2018). Assessment of airport service quality: A complementary approach to measure perceived service quality based on Google reviews. *Journal of Air Transport Management*, 71, 28-44.
- Lewis, C., & Mehmet, M. (2020). Does the NPS® reflect consumer sentiment? A qualitative examination of the NPS using a sentiment analysis approach. *International Journal of Market Research*, 62 (1), 9-17.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41 (1), 77-79.
- Martin-Domingo, L., Martin, J. C., & Mandsberg, G. (2019). Social media as a resource for sentiment analysis of Airport Service Quality (ASQ). *Journal of Air Transport Management*, 78, 106-115.
- Mimbs, B. P., Boley, B. B., Bowker, J., Woosnam, K. M., & Green, G. T. (2020). Importance-performance analysis of residents' and tourists' preferences for water-based recreation in the Southeastern United States. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 31, 100324.
- Misopoulos, F., Mitic, M., Kapoulas, A., & Karapiperis, C. (2014). Uncovering customer service experiences with Twitter: the case of airline industry. *Management Decision*, 52 (4), 705-723.
- Nam, S., & Lee, H. C. (2019). A text analytics-based importance performance analysis and its application to airline service. *Sustainability*, 11 (21), 6153.
- Pabedinskaite, A., & Akstinaite, V. (2014). Evaluation of the airport service quality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 110 (2014), 398 – 409.
- Song, S., Kawamura, H., Uchida, J., & Saito, H. (2019). Determining tourist satisfaction from travel reviews. *Information Technology & Tourism*, 21 (3), 337-367.
- Wang, A., Zhang, Q., Zhao, S., Lu, X., & Peng, Z. (2020). A review-driven customer preference measurement model for product improvement: sentiment-based importance–performance analysis. *Information Systems and e-Business Management*, 18 (1), 61-88.