

ฐิตินันท์ ผลสุข: การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้โดยใช้คำวิจารณ์จากผู้โดยสาร.

อาจารย์ที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์ ดร. วัฒนวงศ์ รัตนวราห, 146 หน้า.

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้โดยสาร / คุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน / เนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้นมาโดยผู้ใช้บริการ / สกายแทร็กซ์ / การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ/ ทฤษฎีความน่าจะเป็นแบบเบย์ / โครงข่ายประสาทเทียม / เหมืองข้อความ / การวิเคราะห์ความรู้สึก

การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบเมื่อโลกก้าวข้ามจากวิกฤติโควิด-19 ไปสู่สถานะปกติใหม่ โดยมีการเปิดเผยข้อมูลจากสภาท่าอากาศยานนานาชาติ (Airports Council International, ACI) ว่าภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกมีการฟื้นฟูเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมการบินล่าช้าเมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่นๆ ในการศึกษานี้ได้บูรณาการวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้โดยสาร ซึ่งเป็นข้อมูลจากเนื้อหาที่ผู้โดยสารวิจารณ์ในเว็บไซต์ของสกายแทร็กซ์ ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทฤษฎีความน่าจะเป็นแบบเบย์ และโครงข่ายประสาทเทียม โดยวิเคราะห์ปัจจัยหลักจำนวนแปดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารและผู้ใช้บริการในท่าอากาศยาน ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคิว ความสะอาด พื้นที่นั่งรอและการอำนวยความสะดวก การบอกทิศทางในท่าอากาศยาน บริการร้านอาหาร บริการร้านค้า ความพร้อมใช้งานอินเทอร์เน็ต และการให้บริการของพนักงาน การศึกษานี้ได้อธิบายวิธีการรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารในท่าอากาศยานผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล การประมวลผล และการอ่านข้อความ เพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ท่าอากาศยาน

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อการจัดอันดับคุณภาพการให้บริการในท่าอากาศยาน คือ ระยะเวลารอคิวและการให้บริการของพนักงาน การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายในการนำข้อมูลที่สนับสนุนการปรับปรุงบริการของท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และมีความสำคัญในการบริหารจัดการท่าอากาศยาน รวมทั้งนำเสนอประเด็นสำคัญสำหรับการปรับปรุงคุณภาพบริการและประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมท่าอากาศยานซึ่งนำไปสู่การเพิ่มจำนวนผู้โดยสารในภูมิภาค

การศึกษานี้มีจุดประสงค์ที่จะช่วยในการทำความเข้าใจความคาดหวังและข้อเสนอแนะของผู้โดยสาร ในขณะที่เดียวกันสามารถประเมินประสิทธิภาพของท่าอากาศยานในการปรับปรุงประสบการณ์ของผู้โดยสาร ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาทำให้สามารถเชื่อมโยงวิธีทางความคิดของผู้โดยสารที่มีต่อบริการที่ท่าอากาศยาน และเป็นแนวทางสำหรับการตัดสินใจโดยมีข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและนำไปปรับปรุงกลยุทธ์ในอุตสาหกรรมการบิน

สาขาวิชา วิศวกรรมการจัดการพลังงานและโลจิสติกส์
ปีการศึกษา 2567

ลายมือชื่อนักศึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

THITINAN PHOLSOOK: A STUDY OF PASSENGER SATISFACTION IN SOUTHEAST ASIA AIRPORTS THROUGH AIRPORT USER-GENERATED CONTENT.

THESIS ADVISOR: PROF. VATANAVONGS RATANAVARAHA, Ph.D., 146 PP.

Keyword: Passenger Satisfaction / Airport Service Quality / User-Generated Content / Skytrax / Multiple Regression Analysis / Bayesian Networks / Neural Networks / Text Mining / Sentiment Analysis

As the world adjusts from the COVID-19 pandemic to a new normal, a thorough examination of passenger satisfaction at major airports in Southeast Asia is being carried out. The Airports Council International (ACI) has revealed that the Asia-Pacific region is falling behind other regions in terms of air traffic recovery. Utilizing a multimethod approach comprising multiple regression analysis, Bayesian networks, and neural network analysis the study investigates user-generated content from Skytrax. It considers eight specific attributes of airport customer ratings, including queuing time, cleanliness, seating areas, signages, food services, retail options, Wi-Fi availability, and staff courtesy.

This analysis highlights queuing time and staff courtesy as key factors influencing airport service ratings, offering valuable empirical evidence for enhancing services in the region. It aims to contribute theoretically and provide managerial recommendations to airport authorities for improving service quality and operational efficiency, ultimately aiding in the recovery and growth of air passenger numbers.

The rise of digital platforms has transformed customer review collection but poses challenges in processing and interpreting textual data. This study outlines a methodology using SkyTrax review data, incorporating quantitative sentiment analysis, exploratory data analysis, and statistical modeling to identify factors affecting passenger perceptions. An integrated model, treating airports and passengers as random effects, assesses airports based on sentiment scores.

This method enhances understanding of passenger expectations and evaluates airport performance in enhancing customer experience. The comprehensive approach promises insights into passenger sentiment dynamics, supporting informed decision-making and strategic improvements in the aviation industry.

School of Energy and Logistics Management Engineering
Academic Year 2024

Student's Signature

Advisor's Signature

Co-advisor's Signature