

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการต่อ
ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ภายใต้การแพร่ระบาดของ Covid-19
Expectation and Perception of Service Quality toward Hatyai
International Airport during the Pandemic of Covid-19

ไกรวิญญ์ จตุรพิรโพธิ์ทอง ^{1*}	Kraiwit Jaturapitpotong
สิริลักษณ์ ทองพูน ²	Siriluck Thongpoon
กอแก้ว จันทร์กิงทอง ³	Korkaew Jankingthong

Received : 20 ตุลาคม 2565

Revised : 18 กรกฎาคม 2566

Accepted : 7 สิงหาคม 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 2) เปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามประชากรศาสตร์ และ 3) เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการชาวไทย

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

*Corresponding Author, Student of Master of Business Administration, Hatyai Business School, Hatyai University

² อาจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Lecturer (D.B.A.), Hatyai Business School, Hatyai University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Assist. Prof. Dr., Hatyai Business School, Hatyai University

ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยใช้ Paired Sample t-test, Independent Sample t-test และ ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การระบาด COVID-19 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคาดหวังคุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาด COVID-19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาด COVID-19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ในการรับมือกับภาวะวิกฤต COVID-19 หรือโรคต่าง ๆ ในอนาคตได้

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพบริการ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่
โควิด 19

Abstract

The objectives of the study were to: 1) compare the differences between expectations and perceptions of service quality at Hatyai International Airport during COVID-19, 2) compare expectations of service quality at Hatyai International Airport during COVID-19 according to demographic factors, and 3) compare perceived quality at Hatyai International Airport during COVID-19 according to demographic factors.

The sample consisted of 400 Thai customers at Hatyai International Airport, selected purposively. Data were collected using a questionnaire. The statistics employed included frequency, percentage, mean, standard deviation, paired sample t-test, independent sample t-test, and ANOVA.

The results revealed no significant difference, both overall and by each aspect, between expectations and perceptions of service quality at Hatyai International Airport during COVID-19. However, expectations of service quality at Hatyai International Airport during COVID-19 were significantly different according to gender, age, educational background, profession, and monthly income. In addition, overall perceived service quality at Hatyai International Airport during COVID-19 were significantly different based on gender, age, educational background, marital status, profession, and monthly income. These results can inform improvements in service quality at Hatyai International Airport in managing the COVID-19 crisis or future disease outbreaks.

Keywords : expectation, perception, service quality,
Hatyai International Airport, COVID-19

บทนำ

บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) เริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2483 มีหน้าที่กำกับดูแลรับผิดชอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวง ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ซึ่งท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่เป็นสนามบินที่มีความสำคัญในภาคใต้และมีศักยภาพในการให้บริการสูง

ทั้งยังได้รับนโยบายจากรัฐบาลให้จังหวัดสงขลา เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในเขตภาคใต้ตอนล่างของภูมิภาค (Aviation Hub) ซึ่งรัฐบาลได้มีนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรีภายในประเทศ ทำให้สายการบินของบริษัทเอกชนโดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) สามารถใช้เส้นทางบินเส้นทางเดียวกันได้หลายสายการบินทำให้มีการแข่งขันที่สูงขึ้นเนื่องจากมีผู้โดยสารมาใช้บริการที่ทำอากาศยานมากขึ้น ปัจจุบันมีสายการบินต่าง ๆ ทำการขึ้น-ลงมากขึ้น เมื่อพิจารณาจากสถิติผู้โดยสาร พบว่า จำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นในช่วง ปี พ.ศ. 2556 – 2560 ผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรมการบินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและมีจำนวนเที่ยวบินที่เพิ่มสูงขึ้นตามจำนวนผู้โดยสาร กระทั่งปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมาเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 สร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกในวงกว้าง ทั้งในภาคบริการและภาคอุตสาหกรรม รวมถึงธุรกิจการบินด้วย (Tantipidok, 2021) ทำให้หลายประเทศทั่วโลก เช่น อิตาลี ฝรั่งเศส ซาอุดีอาระเบีย และอินเดีย เป็นต้น ต้องใช้มาตรการปิดเมือง (Lock Down) หรือปิดประเทศเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเดินทางเข้ามาแพร่เชื้อ ส่งผลให้ปริมาณเที่ยวบินในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ที่เข้าหรือออกจากประเทศที่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 ปรับลดลงอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ ประเทศจีน ปรับลดลงกว่า 82% เกาหลีใต้ลดลง 70% และอิตาลีลดลง 60% เป็นต้น และทำให้หลายสายการบินทั่วโลกได้ยกเลิกเที่ยวบินในเส้นทางระหว่างประเทศกว่า 80-90% (SPU, 2020)

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) ได้ประเมินผลกระทบจากโควิด 19 ต่อธุรกิจการบินทั่วโลก (ณ 14 เมษายน พ.ศ. 2563) ภายใต้สมมติฐานที่จะมีการยกเลิกการปิดประเทศการเดินทางภายในประเทศหลังไตรมาสที่ 2 ในปี พ.ศ. 2563 แต่การเดินทางระหว่างประเทศฟื้นตัวเพียง 50% ในไตรมาส 4 ปี พ.ศ. 2563 เนื่องจากการปลดล็อกการห้ามเดินทางระหว่างประเทศจะใช้เวลานานและยังมีผลกระทบจากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจที่ทำให้การเดินทางลดลง จึงทำให้ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารทั่วโลกในปี พ.ศ. 2563 ลดลง

กว่า 48% ขณะที่รายได้ของสายการบินทั่วโลกหายไป 3.14 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ หดตัวราว 55% (TECHSAUCE, 2020)

สำหรับประเทศไทยโควิด 19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจการบินจนทำให้หลายสายการบินต้องหยุดให้บริการชั่วคราวตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 จนถึงสิ้นเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 โดยในเส้นทางระหว่างประเทศ สายการบินสัญชาติไทยต่างหยุดให้บริการเนื่องจากปริมาณผู้โดยสารในเส้นทางระหว่างประเทศที่เริ่มปรับลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปลายเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 และปรับลดลงมากยิ่งขึ้น ภายหลังสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยออกแนวปฏิบัติสำหรับผู้ดำเนินการเดินอากาศที่ทำการบินมายังประเทศไทย ซึ่งบังคับให้ผู้เดินทางต้องมีใบรับรองแพทย์และประกันสุขภาพ จึงทำให้ปริมาณผู้โดยสารระหว่างประเทศใน 5 สายการบินหลักของท่าอากาศยานไทย (Airport of Thailand: AOT) ปรับลดลงอย่างต่อเนื่องจนเกือบ 100% ส่วนเส้นทางภายในประเทศ สายการบิน Thai Air Asia และ Thai Lion Air ซึ่งมีส่วนแบ่งตลาดจากปริมาณผู้โดยสารรวมกันกว่า 50% ได้เริ่มหยุดบินตั้งแต่ช่วงปลายเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ตามปริมาณผู้โดยสารทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยที่เริ่มปรับลดลงจนกระทั่ง ณ ต้นเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ปริมาณผู้โดยสารในสนามบินภูมิภาค 22 แห่งลดลงกว่า 98% ต่อวัน ทั้งนี้สายการบินที่ขอหยุดบริการชั่วคราวสามารถขออนุญาตจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อกลับมาบินก่อนกำหนดได้ (The Civil Aviation Authority of Thailand, 2021)

จากการระบาดรอบที่ 2 ในประเทศไทยนั้นเริ่มช่วงปลายเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 โดยพบหญิงไทย อายุ 67 ปี อาชีพค้าขายที่ตลาดกลางกุ้ง ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ติดเชื้อ โดยไม่มีประวัติการเดินทางออกนอกประเทศ ซึ่งคาดว่าเป็นการติดเชื้อจากแรงงานชาวเมียนมาในตลาดกุ้ง ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีแรงงานชาวเมียนมาอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครได้ลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจเชิงรุก (Active case finding) และพบว่ามิผู้ติดเชื้อรายใหม่ที่ไม่มีอาการในกลุ่ม แรงงานชาวเมียนมาเป็นจำนวนมาก โดยการระบาดรอบที่ 2 นี้ มีความต่างจากการระบาดระลอก

แรกในหลายด้าน เช่น จำนวนผู้ติดเชื้อมีจำนวนมากกว่า มีการกระจายไปหลายจังหวัด ทำให้คาดว่า การระบาด รอบที่ 2 คงไม่หมดไปอย่างรวดเร็วเหมือนรอบแรก (Chokekanchitchai, 2020) แม้ระบบควบคุมโรคของประเทศไทย มีการแยกผู้ป่วยที่ติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการติดตามผู้ที่สัมผัสเชื้อทุกราย และมีการตรวจเชื้อจากผู้ป่วยให้ได้อย่างรวดเร็ว แต่การระบาดในประเทศไทยก็ยังคงดำเนินอย่างต่อเนื่อง และส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชน เนื่องจาก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการใช้เทคโนโลยี เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อตัวบุคคลทั้งสิ้น เช่น ตกงาน หรือถูกเลิกจ้าง สมาชิกครอบครัวต้องอยู่ห่างกัน และมีการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social distancing) รวมถึงสัมผัสสภาพในครอบครัวและชุมชนลดลง ทำให้วิถีชีวิตเปลี่ยนไป เกิดปัญหาการขาดรายได้ และชีวิตประจำวันที่ต้องปรับเปลี่ยนไป (Kirdmanee, et al. 2020)

ในประเทศไทยได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด -19) (ศบค.) ซึ่งเป็นคณะกรรมการบริหารโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 แห่งชาติที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ได้ประกาศภาวะฉุกเฉินของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนอยู่บ้าน ปฏิบัติงานที่บ้าน ระยะห่างทางกายภาพรักษาระยะห่างทางสังคม สวมหน้ากากอนามัย และล้างมือบ่อยๆ (Emergency Operations Center, Department of Disease Control, Ministry of Public Health. (2020) ซึ่งการประกาศภาวะฉุกเฉินส่งผลให้ประชาชนต้องมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตทั้งหมด

ในสถานการณ์ปกติท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่จัดเป็นธุรกิจบริการที่สำคัญในอุตสาหกรรมการบินที่ให้บริการการขนส่งทางอากาศ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่จึงให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ (Service Quality) เนื่องจากคุณภาพบริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้ อีกทั้งยังส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและจะนำไปสู่การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ดีของการบริการที่ทำให้เกิดการใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง คุณภาพบริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับการตอบสนองการบริการแก่ผู้ใช้บริการเพียงอย่าง

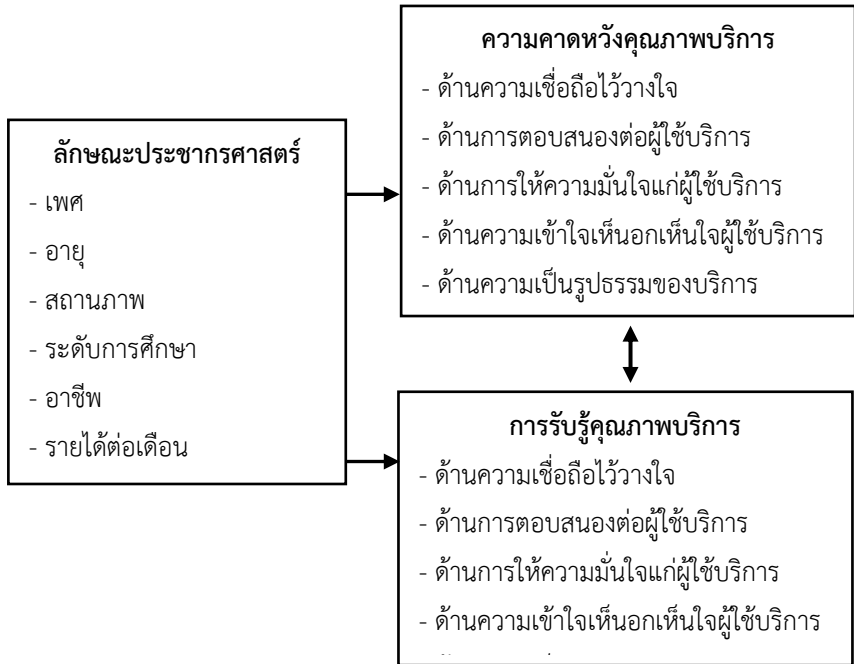
เดียว แต่อาจจะเกิดได้จากปัจจัยอื่นร่วมด้วย เช่น ประสบการณ์ คุณภาพการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการซึ่งมีปัจจัยหลายประการ เช่น บุคลิกภาพของพนักงาน ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน ประสิทธิภาพในการให้บริการ ตลอดจนถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ความรู้ความเข้าใจต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เป็นต้น (Sroysing, 2016) นอกจากนี้ Waseso (2013) ยังระบุว่าสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับคุณภาพการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการนำเสนอคุณภาพบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ต้องให้บริการที่ปลอดภัย เนื่องจากผู้ใช้บริการอาจมีความกังวลและความคาดหวังที่สูงขึ้นจากการให้บริการตามชีวิตวิถีใหม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาคุณภาพบริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ซึ่งขณะนี้ยังมีผู้ศึกษาและวิจัยไม่มากนัก ทั้งนี้ ผลลัพธ์จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในการใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้สถานการณ์โควิด 19
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้สถานการณ์โควิด 19 จำแนกตามประชากรศาสตร์
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้สถานการณ์โควิด 19 จำแนกตามประชากรศาสตร์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับการศึกษาความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการใช้บริการ โดยใช้แนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman et al. (2013) ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

บททวนวรรณกรรม

ท่าอากาศยานหาดใหญ่เป็น 1 ใน 6 ท่าอากาศยานที่อยู่ในการกำกับดูแลรับผิดชอบโดยบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่เป็นสนามบินที่มีความสำคัญในภาคใต้และมีศักยภาพในการให้บริการสูงทั้งยังได้รับนโยบายจากรัฐบาลให้จังหวัดสงขลา เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในเขตภาคใต้ตอนล่างของภูมิภาค (Aviation hub) ซึ่งรัฐบาลได้มีนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรีภายในประเทศ (Open sky policy) ทำให้สายการบินของบริษัทเอกชนโดยเฉพาะสายการบินประเภทต้นทุนต่ำ (Low cost airlines) สามารถที่จะใช้เส้นทางบินเส้นทางเดียวกันได้หลายสายการบินทำให้มีการแข่งขันที่สูงขึ้นส่งผลให้ผู้โดยสารมาใช้บริการที่ท่าอากาศยานมากขึ้นมีสายการบินต่าง ๆ ทำการขึ้น-ลงมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

Sereerat et al. (2017) ได้แบ่งปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. อายุ เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากช่วงอายุ เป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของส่วนตลาดเพื่อช่วยในการค้นหาความต้องการ
2. เพศ เป็นตัวแปรที่สำคัญ นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรชนิดนี้อย่างรอบคอบ เนื่องจากในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค สาเหตุหลักมาจากการเปลี่ยนแปลงกรณีสตรีทำงานและมีบทบาททางสังคมมากขึ้น การคิดและตัดสินใจในสตรีจึงมีมากขึ้นด้วย
3. สถานภาพครอบครัว เป็นลักษณะทางประชากรที่มีความสำคัญกับสังคม เศรษฐกิจ และกฎหมาย หากจำแนกประเภทของสถานภาพครอบครัวตามองค์การ สหประชาชาตินั้นสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้ โสด สมรส หม้ายและไม่สมรสใหม่ หย่าร้างและไม่สมรสใหม่ และสมรส แต่แยกกันอาศัยโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจากสถานภาพครอบครัวที่ต่างกัน จึงทำให้ความคิดและการตัดสินใจนั้นแตกต่างกันออกไป เช่น ความรับผิดชอบของผู้ที่มีครอบครัวนั้นมักจะสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด เป็นต้น

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความสามารถในการซื้อ แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียว คือ รายได้จะเป็นตัวชี้ความสามารถในการจ่ายสินค้าของผู้บริโภคเพื่อให้ได้สินค้าที่ต้องการ ในขณะเดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำเนินชีวิต รสนิยม อาชีพ ฯลฯ แม้รายได้เป็นตัวแปรที่นักการตลาดใช้บ่อยครั้ง แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อื่น ๆ ด้วย เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมาย ให้ชัดเจนมากขึ้น

สรุปลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ ความหลากหลายทางด้านลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพ ขนาดครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน ซึ่งตัวแปรประเภทนี้ผู้ประกอบการสามารถนำไปกำหนดตลาดเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดทฤษฎีคุณภาพบริการ

Parasuraman et al. (2013) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ คือ ผู้รับบริการจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการที่ได้รับเป็นการวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ

1. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ งานบริการที่มอบให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการและนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีบุคลากรเพียงพอที่จะให้บริการ และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

2. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอนานเกินไป จะต้องมีความกระตือรือร้น ต้องรีบต้อนรับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว สอบถามการใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ ซึ่งจะให้เห็นว่าเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการต่อท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ฯ

3. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อการทำงานเพื่อให้มีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ รู้สึกมีความปลอดภัย และเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่คุ้มค่า

4. ความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ การให้ความเอาใจใส่และให้การดูแลผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติ มีการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ทราบ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละรายจะมีความเหมือนและความแตกต่างกันในบางเรื่อง ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางสำหรับสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสได้และจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพให้เห็น เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ภายในสำนักงาน ความสะอาด รวมถึงสภาพแวดล้อมและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานจะช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่าให้บริการมีความตั้งใจจริงสำหรับการให้บริการ เป็นภาพที่ผู้รับบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการยังคงอยู่ภายใต้ ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ทฤษฎีความคาดหวัง

Turner (1982) ได้ให้แนวคิดที่ว่าความคาดหวังเป็นลักษณะของความคิดหรือความต้องการของบุคคล ความต้องการหรือมีความคาดหวังต่อกัน ทั้งที่ตนเองซึ่งเป็นผู้กระทำก็คาดหวังในการกระทำ หรือสังคมมีความคาดหวัง มองสังคมเป็นเครือข่ายของตำแหน่งทางสังคมหรือสถานภาพ โดยปัจเจกบุคคลเป็นผู้แสดงบทบาทความคาดหวังที่เป็นกรอบปฏิบัติของแต่ละสถานภาพซึ่งมีอยู่ 3 ประการ ได้แก่

1. ความคาดหวังจากความจริงของสังคมเป็นเหมือนบทที่สามารถอ่านได้ มีบรรทัดฐานระบุว่าปัจเจกบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไร เพราะฉะนั้นบท คือ บรรทัดฐานของสังคมที่กำหนดพฤติกรรมภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ กัน

2. ความคาดหวังจากผู้แสดงอื่นเมื่อผนวกการสร้างพฤติกรรมตามบรรทัดฐานกับความสัมพันธ์ทางสังคมเข้าด้วยกัน ทฤษฎีบทบาทให้ความสนใจความต้องการที่ผู้แสดงคนอื่นฉายออกมาในสถานการณ์ที่เกิดปฏิสัมพันธ์ อันจะเป็นพลังสำคัญทำให้การกระทำของมนุษย์ชัดเจนขึ้น หมายความว่าผู้แสดงอื่นเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของเพื่อนผู้แสดงด้วยกันเอง

3. ความคาดหวังจากผู้ชม ความคาดหวังอย่างสุดท้ายมาจากผู้ชมที่มีปัจเจกบุคคลผู้ยึดครองสถานภาพ ผู้ชมอาจจะจริงจัง ๆ หรือจินตนาการขึ้นก็ได้ ความคาดหวังของผู้ชมจะเป็นคำแนะนำสำหรับแสดงพฤติกรรม หมายความว่าผู้แสดงต้องหาบทบาทตามความต้องการของผู้ชม ซึ่งเป็นกรอบการอ้างอิง หรือกลุ่มอ้างอิง

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความพึงพอใจที่เกิดจากความต้องการ ความคาดหวัง และเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ อาศัยแรงจูงใจเป็นแรงผลักดันในการกระทำโดยคาดหวังว่าจะได้ผลลัพธ์นั้น ๆ ซึ่งผลที่ได้รับอาจจะไม่เป็นตามที่คาดหวังก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เพราะฉะนั้นความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปปรับปรุง พัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด อันจะทำให้เป็นการรักษาลูกค้าให้อยู่ใช้บริการตลอดไป

ทฤษฎีการรับรู้

ทฤษฎีการรับรู้ เป็นแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาหรือการประมวลผลข้อมูลจากประสาทสัมผัสของมนุษย์ ได้แก่ หู ตา จมูก ปาก ที่ได้มีการสั่งการไปยังสมองเพื่อทำให้มนุษย์นั้นเกิดการตระหนักและรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมภายนอกร่างกายของมนุษย์ ทฤษฎีนี้ยังได้มีการนำเสนอเกี่ยวกับความรู้สึกของมนุษย์อันเป็นผลมาจากการรับรู้ที่มนุษย์คนนั้นได้ประสบมา โดยอ้างอิงจากประสบการณ์หรือจัดการเรียนรู้ ดังนั้น นักวิชาการได้มีการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการรับรู้ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ (Démuth, 2013)

1. ทฤษฎีการรับรู้ของกิบสัน (Gibson's Theory of Direct Perception) มีความเชื่อว่าการรับรู้เกิดขึ้นมาจากสติปัญญาของมนุษย์ที่ได้รับอิทธิพลมาจาก

วิวัฒนาการ สภาพแวดล้อมของบุคคลที่ประสบมา รวมไปถึงความสามารถของบุคคลที่ได้มีการเรียนรู้และจดจำ เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถอยู่รอดได้ ซึ่งในขั้นตอนหรือกระบวนการรับรู้ของมนุษย์นั้นจะเริ่มต้นจากการที่มนุษย์มีประสาทสัมผัสที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาพ แสง สี การเคลื่อนไหว และสภาพแวดล้อมบริเวณรอบตัว เป็นต้น (Gibson, 1979)

2. ทฤษฎีการรับรู้ Pros และ Cons (Pros and Cons of the Theory of Direct Perception) โดยแนวคิดนี้เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดการรับรู้ที่มีรากฐานมาจาก Gibson (1979) แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องของการประเมินผลสิ่งแวดล้อมหรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ คือ ทฤษฎีการรับรู้ของ Gibson จะไม่ได้มีการนำเอาหลักของเหตุผลเข้ามามีส่วนร่วมที่ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ แต่ในความเป็นจริงการที่มนุษย์เกิดการรับรู้ได้นอกจากจะต้องอาศัยประสาทสัมผัสต่าง ๆ แล้ว ก็จะต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนเหตุผล ต่าง ๆ เพื่อให้การรับรู้ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปในทางบวกหรือเป็นสื่อที่ถูกต้อง เป็นต้น (Démuth, 2013)

3. ทฤษฎี Constructivist Theories เป็นทฤษฎีหนึ่งที่มาจากการศึกษาของ Eysenck & Keane (2008) ด้วยแนวคิดทฤษฎีนี้ การรับรู้จะเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าที่มีผลต่อประสาทสัมผัส และบุคคลนั้นได้ตีความหาคู่ประกอบต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ ย้อนหลัง สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพสังคม สัญชาตญาณของบุคคล แรงจูงใจที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต และแนวคิดดังกล่าวนี้เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับ เนื่องจากในการรับรู้ของมนุษย์จะมีทั้งบวกและลบ ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ของมนุษย์ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็น ทักษะคติ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวและสัญชาตญาณพื้นฐานหรือความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เพื่อส่งผลและหลักการให้มนุษย์เกิดการอยู่รอด และสามารถดำรงชีวิตได้ตามที่ตนเองต้องการ

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ เป็นแนวคิดพื้นฐานที่น่าเสนอเกี่ยวกับการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของมนุษย์ เพื่อนำไปสู่การตีความ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น ประสาทสัมผัสในร่างกายทั้ง 5 ประสบการณ์ทั้งทางบวกและทางลบของบุคคล ความรู้

ทัศนคติและความคิดเห็นในการดำรงชีวิต สภาพแวดล้อมที่บุคคลคนนั้นอาศัยอยู่ รวมทั้งการแปลความหมายจากการรับรู้ความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ การนำความรู้ ความเข้าใจและวิธีการไปแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะส่งผลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร หากว่าสิ่งนั้นมีการรับรู้และเห็นด้วยตรงกันผลที่ได้รับย่อมเป็นไปในแนวทางที่ดี แต่หากมีการรับรู้ที่แตกต่างกันย่อมส่งผลทางลบต่อองค์กร เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kampa (2017) การศึกษาคุณภาพบริการโดยพิจารณาที่ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ABC ใช้แบบสอบถามสำหรับการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แผนกที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน 2) ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน แผนกที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการมีความแตกต่างกัน ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

Suwanpirom (2018) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสนามบิน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ด้านความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน 2) ด้านการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน 3) ด้านการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้สนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ของ

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการต่อท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ฯ

ผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือซ้ำที่แตกต่าง และ 4) ความคาดหวังในคุณภาพการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Wiangkeaw (2019) ระดับคุณภาพการบริการและความคาดหวังต่อการใช้บริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการใช้บริการโรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจมากที่สุด และมีการรับรู้คุณภาพการบริการต่อการใช้บริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการและความคาดหวังต่อการใช้บริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน และ 2) ระดับคุณภาพบริการและความคาดหวังต่อการใช้บริการโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Anugthanakul (2021) ศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกัน มีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการงานทะเบียนที่ต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการต่อท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 ดังกล่าว

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ในระหว่างที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่ากรณีไม่ทราบประชากร โดยใช้สูตรของ Cochran (1977 อ้างถึงใน Wanichbuncha, (2018)) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน ซึ่งรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการต่อท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ฯ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ใช้ในการศึกษา คือ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาค้างนี้เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2563 – ตุลาคม พ.ศ. 2564 เป็นระยะเวลา 1 ปี 2 เดือน โดยใช้เวลาในการการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ในระหว่างที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่ากรณีไม่ทราบประชากร โดยใช้สูตรของ Cochran (1977 อ้างถึงใน Wanichbancha, 2018) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน ซึ่งรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการในพื้นที่บริเวณท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จนกระทั่งตรงตามจำนวนที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19

มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด หมายถึง 5 มาก หมายถึง 4 ปานกลาง หมายถึง 3 น้อย หมายถึง 2 และน้อยที่สุด หมายถึง 1 ประกอบด้วย การถามคุณภาพบริการ 5 ด้าน จำนวน 27 ข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแยกระบุ 1) ระดับความคาดหวังและ 2) ระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของท่าอากาศยานในพื้นที่ต่าง ๆ หรือการบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานวิจัย รวมถึงสำนวนภาษาว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด จากนั้นจึงดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนดำเนินการในขั้นต่อไป

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามให้มีความถูกต้องในรายละเอียดต่าง ๆ ครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย รวมถึงตรวจสอบความเหมาะสมของสำนวนภาษาที่ใช้ โดยการใช้แบบประเมินเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence; IOC) ซึ่งแต่ละข้อจะต้องมีค่า 0.50 ขึ้นไป (Srisaard, 2017) จึงจะถือเป็นที่ยอมรับได้ โดยค่า IOC ที่ได้อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มทดลองจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อนำมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าแอลฟาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์ความเหมาะสมอยู่ที่ระดับสูงกว่า 0.70 ขึ้นไป (Srisaard, 2017) ซึ่งจากผลการทดสอบแบบสอบถามความ

คาดหวังคุณภาพบริการ ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ .976 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพบริการ ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ .981 และโดยรวมทั้งฉบับ ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ .987 ดังนั้นถือว่าแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูงสามารถนำไปใช้ได้

การเก็บข้อมูล

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม 400 ชุด เพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่
2. จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูล ณ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อขอความร่วมมือให้กลุ่มผู้ใช้บริการร่วมตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง ในช่วงเดือนกันยายน – ตุลาคม พ.ศ. 2564 และรวบรวมแบบสอบถามพร้อมทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนนำไปวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ระดับความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 วิเคราะห์โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Paired Sample t-test
4. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 จำแนกตามประชากรศาสตร์ วิเคราะห์โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		Paired-Sample t-test	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.93	0.81	3.94	0.85	.107	.915
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.96	0.82	3.98	0.84	.845	.399
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.95	0.82	4.01	0.84	1.920	.056
4. ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ	3.98	0.80	3.97	0.85	.181	.856
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.98	0.79	3.97	0.88	.336	.737
โดยรวม	3.96	0.81	3.97	0.85	.588	.557

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 จำแนกตามประชากรศาสตร์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 จำแนกตามประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์	ความคาดหวังคุณภาพบริการ					โดยรวม
	ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ	การตอบสนอง	การให้ความมั่นใจ	ความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ	ความเป็นรูปธรรม	
เพศ	2.793* (.005)	3.386* (.001)	2.351* (.019)	3.654* (.000)	3.046* (.002)	3.464* (.001)
อายุ	4.450* (.001)	4.687* (.000)	2.602* (.025)	3.282* (.006)	2.208 (.053)	4.177* (.001)
สถานภาพ	1.693 (.168)	2.196 (.088)	.597 (.617)	.291 (.832)	.159 (.924)	.667 (.573)
ระดับการศึกษา	3.891* (.004)	4.228* (.002)	1.954 (.101)	3.751* (.005)	2.758* (.028)	4.174* (.003)
อาชีพ	3.964* (.004)	6.177* (.000)	5.314* (.000)	5.590* (.000)	4.341* (.002)	6.214* (.000)
รายได้ต่อเดือน	14.639* (.000)	17.482* (.000)	12.591* (.000)	13.311* (.000)	10.956* (.000)	17.454* (.000)
จุดประสงค์ในการใช้บริการ	1.409 (.160)	1.175 (.241)	1.125 (.261)	1.123 (.263)	1.346 (.179)	1.419 (.157)

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพและจุดประสงค์ในการใช้บริการต่างกันมีระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 จำแนกตามประชากรศาสตร์ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 จำแนกตามประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้คุณภาพบริการ					
	ความเชื่อถือไว้วางใจ	การตอบสนอง	การให้ความมั่นใจ	ความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ	ความเป็นรูปธรรม	โดยรวม
เพศ	4.930* (.000)	3.611* (.000)	4.120* (.000)	3.418* (.001)	3.503* (.001)	4.323* (.000)
อายุ	5.026* (.000)	6.257* (.000)	4.942* (.000)	6.325* (.000)	7.901* (.000)	7.612* (.000)
สถานภาพ	6.790* (.000)	8.486* (.000)	5.994* (.000)	5.831* (.000)	8.316* (.000)	9.035* (.000)

ลักษณะ ประชากรศาสตร์	การรับรู้คุณภาพบริการ					
	ความเชื่อถือ ไว้วางใจ	การ ตอบสนอง	การให้ ความมั่นใจ	ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ	ความเป็น รูปธรรม	โดยรวม
	(.000)	(.000)	(.001)	(.001)	(.000)	(.000)
ระดับการศึกษา	3.414*	3.957*	1.463	1.985	2.663*	3.277*
	(.009)	(.004)	(.213)	(.096)	(.032*)	(.012)
อาชีพ	7.342*	10.881*	10.891*	9.142*	10.967*	12.449*
	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)
รายได้ต่อเดือน	16.771*	19.323*	20.624*	22.797*	24.274*	27.684*
	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)
จุดประสงค์ใน การใช้บริการ	1.708	1.007	2.124	.077	.844	1.214
	(.088)	(.315)	(.054)	(.939)	(.399)	(.226)

* $p < .05$

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้สถานการณ์โควิด 19

ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังคุณภาพบริการและระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากท่าอากาศยานมีการวัดผลสัมฤทธิ์จากกิจกรรมส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าผู้โดยสารผ่านโครงการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน (Airport Service Quality -ASQ) จัดทำโดยสภาท่าอากาศยานสากล (ACI) และโครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า (Satisfaction Survey) ซึ่งเป็นการศึกษาความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลจากการนำผลสัมฤทธิ์ไปใช้พัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานหาดใหญ่ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของท่าอากาศยานมากยิ่งขึ้น

2. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้สถานการณ์โควิด 19 จำแนกตามประชากรศาสตร์

ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยเพศชายมีความคาดหวังมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะทางเพศสภาวะ คือ คุณลักษณะและบทบาททางสังคมที่สังคมกำหนดความเป็นหญิงและความเป็นชายโดยผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมผ่านทางสถาบันทางสังคมต่าง ๆ ซึ่งคุณลักษณะและบทบาทดังกล่าวส่งผลต่อการแสดงบทบาททางเพศ

ความคาดหวัง ความสัมพันธ์ การเข้าถึงสิทธิ และโอกาส ในสังคมของผู้หญิง ผู้ชาย เด็กหญิง เด็กชาย และผู้ที่มีอัตลักษณ์ทางเพศอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน (Phumsawad, 2020) สอดคล้องกับการศึกษาของ Midum (2020) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการของห้างสรรพสินค้า ไอคอนสยามของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความคาดหวังคุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการที่คนต่างรุ่นกันย่อมมีความเข้าใจโลก มีความคิดเห็นและมีความเชื่อที่ต่างกัน เพราะต่างมีประสบการณ์ในชีวิตที่ต่างกันและเติบโตในยุคสมัยและสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน คนมีประสบการณ์ชีวิตแตกต่างกันย่อมมีผลต่อการมองโลกที่ต่างกัน (Focus, 2021) สอดคล้องกับการศึกษาของ Kampa (2017) ซึ่งพบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีอายุมาก ย่อมมีความคาดหวังคุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานหาดใหญ่มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคาดหวังคุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน ในขณะที่ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก การศึกษามีส่วนช่วยให้คนมีความคิด มีเหตุผล และมีความสามารถสูงขึ้น เพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าย่อมมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ Kampa (2017) ที่พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคาดหวังคุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพ คือ การทำงานที่แตกต่างกันไปสำหรับแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นลำดับของการประกอบอาชีพและข้อมูลการทำงาน เช่น งานที่บุคคลดำเนินการความรับผิดชอบดำเนินการเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงระหว่างงานและความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงานกับองค์กร เมื่อคนต่างมีเป้าหมายในอาชีพที่แตกต่างกันการวัดความสำเร็จในอาชีพของพวกเขาก็จะแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Wiangkeaw (2019) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความคาดหวังต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคาดหวังคุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากความคาดหวังพื้นฐานของผู้รับบริการในองค์การบริการประเภทต่าง ๆ ทำให้ผู้บริหารองค์กรบริการเห็นว่าความคาดหวังพื้นฐานของผู้รับบริการแตกต่างกันไปตามรายได้ที่บุคคลได้รับต่อเดือน (Sriyothin, 2019) ซึ่งผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันก็จะมีมีความคาดหวังต่อบริการที่จะได้รับแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Worawattanaparinya (2017) การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย/เดือนต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้สถานการณ์โควิด 19 จำแนกตามประชากรศาสตร์

ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะว่าวัฒนธรรมและสังคมได้มีการกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Kampa (2017) การศึกษาคุณภาพบริการโดยพิจารณาที่ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ABC ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการที่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่าง ทั้งนี้ เนื่องจากอายุหรือวัยของคนเรามีส่วนเกี่ยวข้องและก่อให้เกิดความแตกต่างในเรื่องความรับผิดชอบ ความสนใจ ความรอบรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความคิด ความมีเหตุผล และวุฒิภาวะด้านอื่น ๆ รวมทั้งความสามารถทางสติปัญญา สามารถส่งผลให้การรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันได้

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากคนโสดกับคนที่มีความ

ของอารมณ์และสุขภาพ พบว่า มีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสุขภาพจิตและกายที่เป็นพื้นฐานของและคนด้วย ดังนั้นการรับรู้คุณภาพบริการของคนที่มีสถานภาพที่ต่างกัน จึงมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการที่มีสถานภาพหม้าย เป็นบุคคลที่รับรู้ทุกอย่างได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องมีบุคคลร่วมรับรู้ด้วย ทำให้ผู้รับบริการที่มีสถานภาพหม้าย มีการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานหาดใหญ่ มากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Suwanpirom (2018) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสนามบิน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการสมรส แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความต้องการสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น กลุ่มข้าราชการจะต้องการรถยนต์ของประเทศญี่ปุ่นที่ประหยัดน้ำมันและราคาพอสมควร ในขณะที่นักธุรกิจจะต้องการรถยนต์จากประเทศแถบยุโรปที่ดูหรูหราราคาแพง เป็นต้น ดังนั้นนักการตลาดจะต้องศึกษาว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพใดเพื่อที่จะนำมาจัดกิจกรรมทางการตลาดให้สามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของ Midum et al. (2020) ศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของห้างสรรพสินค้าไอคอนสยามของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน รับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้มีช่องทางการเข้าถึงเทคโนโลยีและทางเลือกในการใช้จ่ายมากขึ้น และความถี่ในการซื้อสินค้าหรือบริการก็จะสูงขึ้นเมื่อรายได้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้การรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานมากกว่าผู้ที่มีรายได้ระดับอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายได้ที่ได้รับสามารถมีกำลังซื้อได้ดีกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ Kampa (2017) การศึกษาคุณภาพบริการโดยพิจารณาที่ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ABC ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการที่ต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ภายใต้การแพร่ระบาดโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน ในขณะที่ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน และพบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ Anugthanakul (2021) ศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่และการนำไปใช้ประโยชน์

การนำวิธีการป้องกันโควิด 19 โดยการลงทะเบียนเข้าพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยการสแกนคิวอาร์โค้ด สงขลาแคร์ (Songkhla Care) ก่อนออกจากห้องพักผู้โดยสาร เข้าภายใน ประเทศ เพื่อความสะดวกในการผ่านจุดคัดกรองที่ทำอากาศยานหาดใหญ่ ผู้โดยสารสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดฯ ได้ข้อความนี้เพื่อลงทะเบียนเข้าพื้นที่จังหวัดสงขลา และเซฟหน้าจอแสดงผลเพื่อแสดงต่อเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานหาดใหญ่ได้ตั้งแต่สนามบิน ดันทาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้ให้บริการของท่าอากาศยานควรรักษามาตรฐานการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจหลักสำคัญในการบริการลูกค้าที่องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยสามารถทำให้เกิดการรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการได้อย่างต่อเนื่องผู้ปฏิบัติก็ยังคงปฏิบัติงานเหมือนเดิม มีการนำมาตรฐานบริการมาใช้ และมุ่งมั่นให้บริการเกินความคาดหวัง
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ท่าอากาศยานควรมีการปรับปรุงให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ การแสดงให้เห็นถึงการดูแลและห่วงใยผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ร้านค้า ห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ควรมีการให้บริการที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถไว้วางใจเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานได้ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารให้ผู้ใช้บริการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการต่อท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ฯ

3. การให้บริการอันเป็นเลิศเทียบเท่ามาตรฐานสากลถือเป็นจุดมุ่งหมายหลักของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักเดินทาง โดยมุ่งสร้างมาตรฐานด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และผู้โดยสารหรือผู้ใช้ บริการท่าอากาศยานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อท่าอากาศยานต่อไป

4. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ท่าอากาศยาน ต้องสามารถให้บริการได้ตรงตามวิสัยทัศน์ที่ประกาศไว้ และท่าอากาศยานสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่จะคอยแจ้งเตือนท่านเมื่อถึงเวลาให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จะต้องสร้างความมั่นใจในมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดโควิด 19 ของท่าอากาศยาน ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ ผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานต้องแสดงให้เห็นถึงการดูแลและห่วงใยผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ท่าอากาศยานจะต้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ร้านค้า ห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ

5. ผู้ใช้บริการที่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการของท่าอากาศยาน ที่ต่างกัน แต่ก็มีรับรู้ได้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการว่ามีระดับอยู่ในเกณฑ์ที่ได้มาตรฐานของการให้บริการ จึงควรรักษาระดับการให้บริการให้มีมาตรฐานคงอยู่ต่อไป

6. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่อาคาร ควรมีความจริงใจ เต็มใจในการให้บริการ ยิ้มแย้มระหว่างปฏิบัติงาน ควรมีการแจ้งข้อมูลการบิน เที่ยวบินต่างๆ ให้ถูกต้องและชัดเจน ควรเพิ่มจุดบริการเจลล้างมือ ควรมีการประชาสัมพันธ์สถานการณ์โรคโควิด 19 มากกว่านี้ กรณีที่ไฟดับควรมีไฟสำรอง เพราะทำให้หายใจไม่ออก และร้อนมาก และในเรื่องกรณีน้ำไม่ไหล ควรมีรถสุขาเคลื่อนที่ไว้บริการหน้าอาคารรับส่งผู้โดยสาร รวมถึงความสะอาดของห้องน้ำ เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานให้บริการด้วยความสุภาพ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดโควิด 19 ด้วยความเป็นมิตร มีป้ายแสดงตารางบินและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- Anugthanakul, K. (2021). *Service Recipients' Perception on Practice Guidelines and Service Quality of Service of Registration Department, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi*. Pathumthani, Thailand: Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Chokekanchitchai, S. (2020). COVID-19: The New Outbreak at the End of Year 2020. *Journal of Preventive Medicine Association of Thailand*. 10(3), 1-2, (in Thai). <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/JPMAT/article/view/247064/167671>
- Démuth, A. (2013) Philosophical Aspects of the History of Science. 1. issue. Krakow: Towarzystwo Słowaków w. *Polsce - FF TU* 2013, 96, 78-83.
- Emergency Operations Center, Department of Disease Control, Ministry of Public Health. (2020). *Handbook of Self-Prevention and Protection from COVID-19 for Public*. Bangkok, Thailand: The Agricultural Co-operative Federation of Thailand Press.
- Eysenck, M. W., and Keane, M. T. (2008). *Kognitivní psychologie*. Praha: Academia.
- Focus. (2021). *EIC's Analysis of How Thai Aviation Business Overcome COVID-19 Crisis*. <https://www.scbeic.com/th/detail/product/6791>
- Gibson, J. J. (1979). *The Ecological Approach to Visual Perception*. Boston, USA: Houghton Mifflin.

- Kampa, P. (2017). *A Study of Service Quality Considered on Expectation and Perception of the Out Patients Visiting ABC Hospital* (Master of Business Administration's thesis). Burapha University, Chonburi, Thailand.
- Kirdmanee, B., Tumtavitikul, S., Wachirasurong, Y., Sukbot, B., & Teekasap, S. (2020). Concepts and Guidelines for Solving Covid-19. *Advanced Science Journal*, 20(1), 1-12, (in Thai). <https://sci.bsru.ac.th/advscij/e-magazine/20-1/chapter-1.pdf>
- Midum, S. (2020). *Comparison of Expectation and Perception of the Service Quality of ICON Siam Department Store of the Customers in Bangkok*. Bangkok, Thailand: Chandrakasem Rajabhat University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
- Phumsawad, P. (2020). *Introduction to Gender Equality*. Bangkok, Thailand: Ministry of Social Development and Human Security.
- Sereerat, S., Meechinda, P., Anuvitchanon, J. & Lertwanwit, O. (2017). *The New Era of Marketing Management: (Marketing Management) Revised Edition*. Bangkok, Thailand: Diamond in Business World.
- SPU. (2020). *How Aviation Industry Overcome COVID-19 Pandemic*. <https://www.spu.ac.th/activities/27300>

- Srisaard, B. (2017). *Introduction to Research New Edition* (10th ed.). Bangkok, Thailand, Suwariyasarn. (in Thai)
- Sriyothin, S. (2019). Expectation Management: The Tool for Quality Creation in Service Organization. *Romphruek Journal Krirk University*, 37(1), 131-143, (in Thai). <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/article/view/147093>
- Sroysing, K. (2016). Customers' Expectations and Perception towards Satisfaction of Hotels' Service Quality in Pattaya City, Chonburi Province. *Dusit Thani College Journal*, 10(1), 216-238, (in Thai). <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtdc/article/view/136582/101839>
- Suwanpirom, S. (2018). Expectation and Perception on the Quality of Service of the Airports in Northeastern Region of Thailand. *SSRU Graduate Studies Journal*, 11(2), 114-128, (in Thai), <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/ssrugraduate/article/view/181415/128631>
- Tantipidok, P. (2021). *Analysis of How Aviation Business Overcome COVID-19 Crisis?*. <https://thereporter.asia/v2020/04/27/eic-aviation/>
- TECHSAUCE. (2020). *EIC's Analysis on How Thai Aviation Business Overcome COVID-19 Crisis?*. <https://techsauce.co/pr-news/scb-international-air-transport-association-eic-covid-19>
- The Civil Aviation Authority of Thailand. (2021). *State of Thai Aviation Industry 2020*. Bangkok, Thailand: The Civil Aviation Authority of Thailand.
- Turner, J. C. (1982). *Towards a cognitive redefinition of the social group*. Cambridge, England: Cambridge University.

- Wanichbuncha, K. (2018). *Statistics for Research*. Bangkok, Thailand: Samlada. Neutralize Conflicts between Generations. (2022, April 27). *Bangkok Biz New*.
- Waseso, S. (2013). The influence of perceived service quality, mooring factor, and relationship quality on customer satisfaction and loyalty. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 81, 306-310. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.433>
- Wiangkeaw, T. (2019). *Customers' Service Quality and Expectation of Phuket Provincial Administrative Organization Hospital* (Master of Business Administration's thesis). Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand.
- Worawattanaparinya, S. (2017). The Study of Expectation and Satisfaction toward Quality of Public Services at the Service Center of Government Agency under Ministry of Commerce. *Journal of Rattana Bundit University*, 12(1), 35-49.