

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสนามบิน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Expectation and Perception on the Quality of Service of the Airports in Northeastern Region of Thailand

รองศาสตราจารย์ ดร.สุดา สุวรรณภิรมย์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 4) ศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าที่เป็นอิสระต่อกัน การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจะใช้การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยการด้วยวิธีของเซฟเฟ่ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ด้านความคาดหวังในคุณภาพ

การให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน 2) ด้านการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน 3) ด้านการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้สนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าสภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน และ 4) ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง / การรับรู้คุณภาพการให้บริการ
สนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Abstract

The objectives of this study were to:

1) study the influence of demographic background on the expectation on the quality of service of the airports in Northeastern region of Thailand; 2) examine the influence of demographic background on the perception on the quality of service on the airports in this region; 3) study the influence of the demographic background on the possibility to repeat the use of the airports in this region; and 4) investigate differences in the users' expectation and perception of the quality of service of these airports. Hypotheses were tested by using independent t-test, paired t-test and one-way analysis of variance (One-way ANOVA) as well as the multiple comparison of Scheffe. The research findings showed that: 1) in terms of the expectation on the quality of service of the airports, users with different education level, occupation, and income tended to have different expectation; 2) as for the perception on the service quality of the airports, it was found marital status, education level, and income of the users had an influence on their perception; 3) users with different marital status, occupation, and income were likely to have different behavior in terms of repeating the use of the airport;

and 4) different expectation on the quality of the service of the airports had an effect on the perception on this, with a .05 level of statistical significance.

Keywords: Expectation / Perception on the Quality of Service of the Airports in Northeast Region

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจการบินในประเทศไทยเริ่มกลับมาเติบโตอีกครั้ง สังเกตได้จากผู้ใช้บริการทางอากาศหนรายใหม่ มากมายที่ต่างทยอยเข้ามาสู่ธุรกิจการบินของไทยและมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ธุรกิจการบินของไทยมีขนาดใหญ่โตมากขึ้น ซึ่งไม่นับเพียงสายการบินและสนามบิน แต่ยังรวมถึงผู้ใช้บริการในสนามบินต่าง ๆ ซึ่งการคมนาคมขนส่งทางอากาศจัดเป็นการบริการขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป็นการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ อันส่งผลให้การคมนาคมขนส่งภายในประเทศมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในหลาย ๆ ด้านเช่น การติดต่อสื่อสาร การทำธุรกิจ หรือการท่องเที่ยว ทำให้การขนส่งต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจ (อินทวิธา จันทรัฐ, 2552, หน้า 1) ดังนั้นเมื่อกิจการการขนส่งทางอากาศได้เจริญเติบโตมีความก้าวหน้าขยายเส้นทางออกไป และมีประสิทธิภาพและความปลอดภัยยิ่งขึ้น ในปี พ.ศ. 2558 ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ได้จัดตั้งเป็นกรมท่าอากาศยาน โดยอำนาจหน้าที่ในการพัฒนา

โครงข่ายการบินและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมถึงการบริหารท่าอากาศยานทั้ง 28 แห่ง ตามภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ ความสำคัญของปัญหา ในขณะที่การโอนสนามบินให้อยู่ในสังกัดกรมท่าอากาศยานเป็นผู้ดูแลซึ่งเป็นอุปสรรคทำให้การทำงานไม่คล่องตัว โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการ จากสถิติข้อมูลของการขนส่งทางอากาศภายในประเทศประจำปี 2558 จะพบว่าแม้จะมีหลายสนามบินแต่มีเครื่องบิน บินลงแต่อัตราการขึ้นลงของเครื่องบินมีน้อยเที่ยวแทบไม่คุ้มค่า (กรมท่าอากาศยาน, 2559) จากที่กล่าวมาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะวิจัยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสนามบินเพื่อให้สนามบินสามารถพัฒนาปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้และทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำในอนาคต

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยมีสนามบินทั้งสิ้น 9 สนามบินประกอบด้วย ท่าอากาศยานเลย ท่าอากาศยานอุดรธานี ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม ท่าอากาศยานขอนแก่น ท่าอากาศยานร้อยเอ็ด ท่าอากาศยานอุบลราชธานี ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ และท่าอากาศยานนครราชสีมา (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2557) ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับอัตราการให้บริการของสนามบินในภูมิภาคนี้กับระบบขนส่งด้านอื่น เช่น รถไฟ รถประจำทาง หรือรถยนต์ส่วนบุคคลนั้นพบว่าอัตราการให้บริการสนามบินมีอัตราลดลง ดังนั้นทางผู้ดูแลคือการทำอากาศยานต้องพัฒนาปรับปรุงบริการเพื่อให้เกิดการใช้บริการที่มากขึ้น โดยการจะเพิ่มอัตราการให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ และคุณภาพการบริการ ทั้งนี้ความต้องการของผู้บริโภคสามารถแบ่งสามารถแบ่งออกได้ตาม

พฤติกรรมของผู้บริโภค คอตเลอร์และอาร์มสตรองกล่าวถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคผ่านทฤษฎีกลุ่มดำ ว่าพฤติกรรมผู้บริโภคแบ่งออกเป็นลักษณะของผู้ซื้อ ซึ่งลักษณะของผู้บริโภคต่าง ๆ จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ (Kotler & Armstrong, 1996) ลักษณะของผู้บริโภคหรือลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่แสดงออกถึงตัวตนของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งสะท้อนผ่านพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล สามารถแบ่งออกได้ดังนี้ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ (Hrebiniak & Alutto, 1972) โดยลักษณะต่าง ๆ ของผู้บริโภคเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้และการคาดหวังของผู้บริโภคลักษณะต่าง ๆ รวมถึงการรับรู้ของผู้บริโภคเกิดจากการแปลความหมายต่อสิ่งเร้าหรือบริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งการรับรู้นั้นจะส่งผลต่อความต้องการ ความประทับใจ ความชื่นชอบ โดยการรับรู้ของผู้บริโภคนั้นขึ้นตรงกับลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในอดีต (กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ, 2547) โดยความต้องการความชื่นชอบของผู้บริโภคแต่ละลักษณะจะได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังของแต่ละบุคคล ความคาดหวังของบุคคลเกิดจากประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ โดยความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom (1964) ซึ่งได้กล่าวว่าความคาดหวังเป็นแรงจูงใจผลักดันให้เกิดการใช้บริการ และ Schermerhorn, Hunt และ Osborn (2003) กล่าวเสริมว่าเมื่อผู้บริโภคได้รับการบริการที่ตรงตามที่คาดหวังจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ในอุตสาหกรรมการบิน หรือ ธุรกิจท่าอากาศยานสามารถสร้างการใช้บริการซ้ำได้โดยการเข้าใจพฤติกรรมเชิงลึกของผู้ใช้บริการเป้าหมายตามลักษณะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ โดยการเข้าใจ

พฤติกรรมผู้ใช้บริการยังสามารถเข้าใจถึงความต้องการ กระบวนการการรับรู้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพ การบริการ สนามบิน ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือให้สามารถตอบสนองความต้องการ การารของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และลด การพัฒนาปรับปรุง การบริการ ในด้านที่ไม่ตรง ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อลดต้นทุนในการบริหาร สนามบินได้

ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อหาความต้องการ ความคาดหวัง การรับรู้ของผู้ใช้บริการ ลักษณะต่าง ๆ และนำไปประยุกต์พัฒนา ปรับปรุงการบริการในสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้เกิดการใช้บริการสนามบินซ้ำ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ สนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มี ผลต่อ แนวโน้มการใช้บริการสนามบินใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือซ้ำ
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ สนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีรูปแบบการวิจัย โดยให้แบบสอบถาม แบบปลายปิด ที่ประกอบด้วย ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความคาดหวัง ข้อมูลระดับการรับรู้ ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ สนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และข้อมูล แนวโน้มการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการสนามบินใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นได้แก่กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากกลุ่มประชากร คือ ผู้ใช้บริการสนามบินในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ประชากรของการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนไม่จำกัด หรือไม่สามารถนับได้ กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก โดยจำนวน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มจะคำนวณด้วยสูตร Taro Yamane's หรือเปิดตาราง Taro Yamane's ที่ค่าความคาดเคลื่อน ร้อยละ ± 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณจะ เท่ากับ 400 คน ดังนั้นการศึกษานี้จะทำการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสนามบินในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด 8 แห่ง ประกอบด้วย สนามบินร้อยเอ็ด สนามบินนครพนม สนามบิน นานาชาติอุบลราชธานี สนามบินเลย สนามบินขอนแก่น สนามบินนานาชาติอุดรธานี สนามบินสกลนคร และสนามบินบุรีรัมย์ โดยสุ่มแบบสะดวก และสุ่มตัวอย่าง จำนวนผู้ใช้บริการสนามบินเท่า ๆ กัน จำนวน 50 คน ต่อ 1 สนามบิน รวมทั้งหมด 400 คน และเพิ่มอีก 25 คน ต่อ 1 สนามบิน เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น จึงทำให้จำนวนผู้ใช้บริการสนามบินเป็นจำนวน 75 คน ต่อ 1 สนามบิน แต่จากการเก็บข้อมูลจริงพบว่า สามารถเก็บข้อมูลได้รวมทั้งสิ้น 512 คน การทดสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหาและการทดสอบ

ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย การทดสอบความน่าเชื่อถือ เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถาม มาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยทำการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบารด์ แอลฟา ได้เท่ากับ 0.872 ประกอบด้วย ค่าความเชื่อมั่นของความคาดหวัง เท่ากับ 0.820 และค่าความเชื่อมั่นของกรับรู้ เท่ากับ 0.889

งานวิจัยนี้ใช้สถิติพรรณนา สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คุณภาพการให้บริการ ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวโน้มการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การรับรู้ และความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือซ้ำของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือสถิติที่ใช้จะเป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าที่ เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์

ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจะใช้การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยการด้วยวิธีของเซฟเฟ และการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าที่ ที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย และอภิปรายผล

ผลการวิจัย และอภิปรายผล จะอธิบายตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง วัตถุประสงค์ สมมติฐาน และการนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่การสนับสนุนการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 277 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวนทั้งสิ้น 178 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 159 คน อายุ 45 ปีขึ้นไปจำนวน 88 คน และอันดับสุดท้ายอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1, 17.2 และ 17.0 ตามลำดับ มีสถานภาพการสมรส โสด จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกันจำนวน 157 คน และอันดับสุดท้ายคือ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และ 8.8 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 73 คน อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 69 คน และอันดับสุดท้ายคือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3, 13.5 และ 13.1 ตามลำดับ มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 130 คน พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 106 คน ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 103 คน อื่น ๆ จำนวน 21 คน และอันดับสุดท้ายคือ พ่อบ้าน/

แม่บ้านจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4, 20.7, 20.1, 4.1 และ 2.7 ตามลำดับ และมีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 131 คน รายได้ 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 104 คน รายได้ 30,000 – 40,000 บาท จำนวน 60 คน และอันดับสุดท้ายคือรายได้มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6, 20.3, 11.7 และ 10.2 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยของความคาดหวังรวม เท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.723 และค่าเฉลี่ยของการรับรู้รวม เท่ากับ 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.672

วัตถุประสงค์ที่ 1 : เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐาน: ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางด้านบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่มีต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ความคาดหวังด้านความมั่นใจ คือ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยเมื่อใช้บริการ ณ สนามบิน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสภาพพื้นที่ที่ได้มาตรฐานสากล ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระบบการจัดการจราจรที่สร้างความเข้าใจอันดี

ระหว่างผู้ให้บริการกับพนักงานผู้ให้บริการ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีพนักงานผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการให้บริการและระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือการให้บริการแก่ผู้รับบริการจากพนักงานผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ความคาดหวังด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว คือ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการบริการของพนักงานผู้ให้บริการในการออกตั๋ว ณ สนามบิน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอบสนองความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอินหน้าเคาน์เตอร์ของพนักงานผู้ให้บริการ ณ สนามบิน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอบสนองต่อความเร็วกับการเลือกที่นั่งที่ต้องการ ณ สนามบิน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญระมัดระวังและรวดเร็วในการขนย้ายกระเป๋าสัมภาระ ณ สนามบิน และระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางจากภายในท่าอากาศยานถึงตัวเครื่องบินโดยสาร ความคาดหวังด้านความเชื่อถือได้ คือ ระดับความคาดหวังสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นสนามบินที่มีความปลอดภัยและรักษาความเชื่อมั่นในการบริการได้อย่างมีมาตรฐานสากล ระดับความคาดหวังสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการธุรกิจการบิน ระดับความคาดหวังสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการให้บริการที่เป็นสากลจากพนักงานผู้ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ระดับความคาดหวังสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการจัดแผนผังพื้นที่ให้บริการได้มาตรฐานสากล และระดับความคาดหวังสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ ความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า คือ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นสนามบินที่พนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นมิตรและให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นสนามบินที่มีพนักงานผู้ให้บริการที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความรู้สึกถึงบรรยากาศความเป็นมิตรได้เป็นอย่างดีจากการบริการ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือสร้างความปลอดภัยด้วยการสื่อสารภาษาท้องถิ่นเพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีในการบริการและระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการจัดพื้นที่ในการแสดงความเป็นเอกลักษณ์และวัฒนธรรมของพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม และความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีที่นั่งขนาดพอเหมาะและเพียงพอในการรอกักก่อนขึ้นเครื่อง ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนห้องน้ำเพียงพอและมีความสะอาดที่ได้มาตรฐาน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการกำหนดความเหมาะสมของอุณหภูมิตามฤดูกาลได้อย่างเหมาะสมภายในสนามบิน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความทันสมัยของระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการออกตั๋วโดยสาร และระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญต่อการใช้บริการต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก รถแท็กซี่ การบริการนำเที่ยว เป็นต้น ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมีนัยสำคัญ ด้านระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ใจเพชร อรกาล (2548) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ที่กล่าวว่าลักษณะส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่แสดงออกถึงตัวตนของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งสะท้อนผ่านพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ โดย Hrebiniak และ Alutto (1972) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2542) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2555) และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2546) ร่วมกันสรุปว่าระดับการศึกษาเป็น โครงสร้างการศึกษาซึ่งแบ่งออกเป็นระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง นอกจากนี้ยังมีทั้งการศึกษาในระบบ และนอกระบบ การรับรู้และความคาดหวังของบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่าง ๆ นั้นมีความแตกต่างกัน จากการสะสมความรู้ในด้านต่าง ๆ ระหว่างศึกษาหาความรู้ ส่วนอาชีพ เป็นประเภทหรือลักษณะของงานที่บุคคลกระทำ อาชีพต่าง ๆ ในสังคมมีความแตกต่างจากลักษณะของงานที่ทำ สภาพแวดล้อมรอบข้าง ดังนั้นการรับรู้และความคาดหวังของบุคคลในอาชีพต่าง ๆ จึงมีความแตกต่างกันด้วย รวมถึงระดับรายได้ ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานโดยแบ่งออกเป็นรายได้หลัก และรายได้เสริม เนื่องจากรายได้ที่แตกต่างกันของบุคคลจึงทำให้พฤติกรรมการรับรู้และความคาดหวังของบุคคลต่าง ๆ มีความแตกต่างกันออกไปด้วยเช่นกัน และสอดคล้องกับ Holland (2011) ที่กล่าวว่าทฤษฎีความคาดหวัง ประกอบด้วย ระดับความรุนแรงของความต้องการหรือความพึงพอใจหรือรางวัล เครื่องมือของผลลัพธ์หรือความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์แต่ละระดับหรือประสิทธิภาพ สู่อุปสงค์ ความพึงพอใจ และสุดท้ายคือความคาดหวังในตัวบุคคลหรือความพยายาม โดยแนวคิดความคาดหวังมีส่วนร่วมในการกำหนด

นโยบายขององค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดย เจตพล ดวงสงค์ (ม.ป.ป.) ได้นำทฤษฎีด้านความคาดหวังดังกล่าวมาใช้ในอุตสาหกรรมการบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งมีความคล้ายกับการนำทฤษฎีด้านความคาดหวังไปใช้กับธุรกิจหรืออุตสาหกรรมอื่น ๆ โดยต้องใช้ทั้งด้านการจูงใจ ความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถและบุคลิกภาพ เพื่อโน้มน้าวให้เกิดความพอใจตามความคาดหวัง นอกจากนี้การใช้ทฤษฎีการคาดหวังสมควรเชื่อมโยงกับพฤติกรรมและลักษณะส่วนบุคคลต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นต้น เพื่อเสริมแรงกระตุ้น ซึ่งแต่ละบุคคลมีความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงด้านการบริหารค่าตอบแทนต่อผู้ใช้บริการสนามบินต้องพิจารณาถึงความเหมาะสม คือ ไม่สูงหรือไม่ต่ำเกินไป และยังคงเป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ คือ ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ที่ 2 : เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐาน: ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางด้านบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่มีต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ความคาดหวังด้านความมั่นใจ คือ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือสร้างความมั่นใจ

ในความปลอดภัยเมื่อใช้บริการ ณ สนามบิน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสภาพพื้นที่ที่ได้มาตรฐานสากล ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระบบการจัดการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานผู้ให้บริการ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีพนักงานผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ และมีความสามารถในการให้บริการและระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการจากพนักงานผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ความคาดหวังด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว คือ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการบริการของพนักงานผู้ให้บริการในการออกตั๋ว ณ สนามบิน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอบสนองความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอินหน้าเคาน์เตอร์ของพนักงานผู้ให้บริการ ณ สนามบิน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอบสนองต่อความรวดเร็วกับการเช็คอินที่ต้องการ ณ สนามบิน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญระหว่างและรวดเร็วในการขนย้ายกระเป๋าสัมภาระ ณ สนามบิน และระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางจากภายในท่าอากาศยานถึงตัวเครื่องบินโดยสาร ความคาดหวังด้านความเชื่อถือได้ คือ ระดับความคาดหวังสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นสนามบินที่มีความปลอดภัยและรักษาความเชื่อมั่นในการบริการได้อย่างมีมาตรฐานสากล ระดับความคาดหวังสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเชี่ยวชาญด้านการบริการธุรกิจการบิน ระดับความคาดหวังสนามบิน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการให้บริการที่เป็นสากลจากพนักงานผู้ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ระดับความคาดหวังสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการจัดแผนผังพื้นที่ให้บริการได้มาตรฐานสากลและระดับความคาดหวังสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการให้บริการอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ ความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า คือ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นสนามบินที่พนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นมิตรและให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นสนามบินที่มีพนักงานผู้ให้บริการที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความรู้สึกถึงบรรยากาศความเป็นมิตรได้เป็นอย่างดีจากการบริการ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือสร้างความประทับใจด้วยการสื่อสารภาษาท้องถิ่น เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีในการบริการและระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการจัดพื้นที่ในการแสดงความเป็นเอกลักษณ์และวัฒนธรรมของพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม และความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีที่นั่งขนาดพอเหมาะและเพียงพอในการรอกัก่อนขึ้นเครื่อง ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนห้องน้ำเพียงพอและมีความสะอาดที่ได้มาตรฐาน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการกำหนดความเหมาะสมของอุณหภูมิตามฤดูกาลได้อย่างเหมาะสมภายในสนามบิน ระดับความคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความทันสมัยของระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการออกตั๋วโดยสาร และระดับ

คาดคาดหวังสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญต่อการให้บริการต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก รถแท็กซี่ การบริการนำเที่ยว เป็นต้น ผลการวิจัยพบว่ามื่อทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมีนัยสำคัญทุกด้าน ยกเว้นด้านเพศ อายุ และอาชีพที่ไม่มีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ สนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งในส่วนของงานวิจัยขัดแย้งกับข้อมูลรายงานของ ราชบัณฑิตยสภา (2545) อาคม ไตรพยัคฆ์ (2547) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ที่ระบุว่า เพศ เป็นลักษณะทางชีวภาพที่แบ่งมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ เพศชายและเพศหญิง ดังนั้นเพศชายและเพศหญิงจะมีภาวะในการรับรู้และความคาดหวังมากด้วยเช่นกัน ส่วนอายุ เป็นช่วงเวลาในการดำรงชีวิต เนื่องจากอายุเป็นปัจจัยในการระบุงการรับรู้ ดังนั้นผู้ที่มีอายุมากจะมีภาวะในการรับรู้และความคาดหวังมากด้วย และอาชีพ เป็นประเภทหรือลักษณะของงานที่บุคคลกระทำ อาชีพต่าง ๆ ในสังคมมีความแตกต่างจากลักษณะของงานที่ทำ สภาพแวดล้อมรอบข้างดังนั้นการรับรู้และความคาดหวังของบุคคลในอาชีพต่าง ๆ จึงมีความแตกต่างกันด้วย โดยที่การรับรู้หมายถึง กระบวนการแปลความหมายสิ่งเร้าโดยใช้ประสาทสัมผัสและประสบการณ์ในอดีต (กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ, 2547) นอกจากนี้ยังมีความหมายอื่นได้แก่ กระบวนการภายในตัวบุคคลที่นำสิ่งต่าง ๆ รอบตัว โดยใช้การฟัง การอ่าน การได้กลิ่น การได้ยิน การสัมผัสแล้วนำมาแปลผลโดยใช้ประสบการณ์ในอดีต (บัณฑิต เผ่าวัฒนา, 2548) นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของการรับรู้ในอีกมุมมองหนึ่ง คือ การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ผ่านการตีความหมายโดยใช้ประสาทสัมผัสและประสบการณ์ในการแปลความหมายของสิ่งต่าง ๆ ดังนั้นการรับรู้สามารถสรุปความหมายได้

คือ การตอบรับต่อสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ภายนอกและผ่านการแปลผลโดยใช้ประสบการณ์ในอดีตและประสาทสัมผัส คือ การได้ยิน การฟัง การอ่าน การได้กลิ่น และการสัมผัส ดังนั้นการรับรู้สามารถกล่าวโดยสรุปได้คือ กระบวนการที่เลือกนำสิ่งเร้าภายนอกผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของร่างกายเข้ามาแปลผลโดยอาศัยประสบการณ์ในอดีต ความรู้เดิม ทักษะ ทักษะ อารมณ์ ความเชื่อ ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลตามลักษณะของบุคคล เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ สังคม วัฒนธรรม โดยการรับรู้ในอุตสาหกรรมการบินก็เช่นกันที่เกิดจากการรับเอาสิ่งเร้าที่เกิดจากการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลในอุตสาหกรรม และถูกแปลผลโดยผู้ใช้บริการตามลักษณะของบุคคลนั้น ๆ โดยหลังจากเกิดการรับรู้แล้วจะนำมาซึ่งการเรียนรู้

วัตถุประสงค์ที่ 3 : เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐาน: ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางด้านบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่มีต่อแนวโน้มการใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ แนวโน้มการใช้บริการท่าอากาศยานมีแนวโน้มที่จะใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไปภายในระยะเวลา 1 เดือน และแนวโน้มการใช้บริการท่าอากาศยานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะปรับเปลี่ยนต้นทุนด้านบริการลง

ท่านก็ยังคงใช้บริการอยู่ ผลการวิจัยพบปัจจัยด้านสถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งที่แตกต่างกัน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมีนัยสำคัญทุกด้าน ยกเว้นด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ไม่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งโดยมีทั้งในส่วนที่สอดคล้องกับไม่สอดคล้องดังนี้ การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการของเจ้าหน้าที่ โดยความพึงพอใจดังกล่าวจะมีความแตกต่างกัน ถ้าอายุ และวุฒิการศึกษาต่างกัน แต่ความพึงพอใจดังกล่าวจะไม่มีผลแตกต่างกัน ถ้า เพศ อาชีพ รายได้ และสถานภาพแตกต่างกัน (ณรงค์ ทรวงโพธิ์, 2552) ในอีกมุมมองหนึ่งพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ต่อเนื่องที่แตกต่างส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของความพึงพอใจในธุรกิจที่แตกต่างกัน (ธนทัศน์ ธนีสันต์ และอภิเทพ แซ่ไคว้, 2559) ขณะที่ธุรกิจบริการขนส่ง มีการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ในบริการครั้งนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านส่งผลกระทบต่อความคาดหวังยกเว้นรายได้ต่อเนื่องและปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านส่งผลการรับรู้ยกเว้นด้านเพศ (สุนันท์ นิลพวง, ม.ป.ป.) ในอุตสาหกรรมบริการด้านโรงแรม 4-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยาพบว่าความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (กัลยา สร้อยสิงห์, 2559) ส่วนในบริการของธุรกิจศูนย์บริการ One Stop Service พบว่าปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา และคณะ/วิทยาลัยที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันโดยรวม ยกเว้น

ปัจจัยด้านเพศที่ไม่มีความแตกต่าง ส่วนปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในระดับสูง (อุไร ดวงระหว่า, 2554) นอกจากนี้ธุรกิจการบินหรือผู้ประกอบการท่าอากาศยานสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการใช้สนามบิน โดยใช้แนวคิดต่าง ๆ ซึ่งมีองค์ประกอบที่ต้องพิจารณา คือ องค์ประกอบด้านภาวะการณ์กระตุ้นความต้องการของผู้ใช้บริการ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการตลาด เช่น ผลสัมฤทธิ์ราคาช่องทางกระจายหน่วยและการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขาย ส่วนปัจจัยกระตุ้นอื่น ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการเมือง และปัจจัยด้านวัฒนธรรม องค์ประกอบภาวะการณ์นึกคิดของผู้บริโภค ประกอบด้วย ลักษณะของผู้ใช้บริการและกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ และองค์ประกอบด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยด้านผลสัมฤทธิ์ ด้านการเลือกตราสินค้า ด้านการเลือกผู้จำหน่าย ช่วงเวลาในการซื้อ หรือจำนวนในการซื้อ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความสำคัญจำเป็นในมุมมองของผู้ใช้บริการทั้งความสำคัญจำเป็นต่อและความสำคัญจำเป็นสูง

วัตถุประสงค์ที่ 4 : เพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐาน : ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับความคาดหวังด้านการเดินทางที่ส่งผลต่อการใช้บริการด้านการคมนาคม คือ รถไฟความเร็วสูงและสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทาง ความถี่ของการให้บริการ ความปลอดภัย ความสบายในห้องโดยสาร และความสะดวกในการใช้บริการ (เอกรัตน์ สุวรรณกุล, 2557) นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันยังส่งผลต่อ ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ และความคาดหวังในคุณภาพการบริการยังมีผลต่อการรับรู้ด้านพนักงานและการต้อนรับที่รวดเร็วในการให้บริการ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (สุจิตตรา ไนยจิตย์, 2555) ความคาดหวังยังสามารถแยกออกเป็นประเด็นได้ดังนี้ความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจ คือ ความคาดหวังด้านความมั่นใจ ความคาดหวังด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ความคาดหวังด้านความเป็นธรรมของบริการ และความคาดหวังด้านความใส่ใจ ส่วนการรับรู้มีปัจจัยดังนี้ การรับรู้ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ การรับรู้ด้านความมั่นใจ การรับรู้จริงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การรับรู้จริงด้านความใส่ใจ และการรับรู้ด้านความเป็นธรรมของบริการ โดยความคาดหวังและการรับรู้ส่งผลที่ต่างกันในปัจจุบันบุคคลที่แตกต่างกัน (มยุรี บุญยัง, 2554) ในมุมมองความคาดหวังและการรับรู้ด้านการบริการ คือ ความคาดหวังด้านความเชื่อถือ ความเป็นธรรมของการบริการ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจต่อลูกค้า

และการเอาใจใส่ลูกค้า โดยอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังที่แตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพทางการบริการที่แตกต่างกัน (วิมลรัตน์ หงส์ทอง, 2555) การรับรู้ด้านคุณภาพยังมีปัจจัยที่ต่างออกไปตามบริบทอื่น ๆ เช่น อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน โดยการรับรู้คือ รูปแบบการให้บริการ ประเภทการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ (กฤติยา เวสวรรณ, ม.ป.ป.) ทั้งนี้ในมุมมองของความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการมีแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้ แนวคิดของ Vroom (1964) ที่ให้ความสำคัญของการสร้างจูงใจนั้นต้องทราบหรือเข้าใจพฤติกรรมในการรับรู้และแนวคิดของผู้ทำงาน โดยพื้นฐานของแนวคิดการสร้างแรงจูงใจ คือ บุคคลจะทำงานมากขึ้น ทุ่มเทมากขึ้นเมื่อบุคคลเหล่านั้นคาดหวังว่าจะได้ผลตอบแทนหรือรางวัลในการทำงาน ซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทนแบ่งออกเป็นรางวัลภายนอกคือ รางวัลนอกเหนือจากงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และรางวัลภายใน คือ รางวัลที่เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย เป็นต้น รางวัลหรือแรงจูงใจเหล่านั้นจะส่งผลต่อความคาดหวังมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับรางวัลหรือแรงจูงใจเหล่านั้นตรงตามเป้าหมายของบุคคลที่เป็นผู้รับเพียงใด (Schermerhorn Hunt & Osborn 2003) ส่วนการรับรู้คุณภาพ เป็นการรับทราบถึงประสิทธิภาพการบริการประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิค คือ สิ่งที่ถูก คำ ได้รับ จากความสามารถที่วัดประสิทธิภาพได้ชัดเจน และลักษณะทางหน้าที่ คือ การวัดประสิทธิภาพทางคุณภาพตาม

หลักจิตวิทยา โดยเรียนรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา (ศิวกฤติ พงศกรรังศิลป์, 2547) และอุทุมพร แม่นศิริกุล (2550) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการบริการเพิ่มในอีก 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะการบริการที่ลูกค้าประเมินก่อนการซื้อ คุณภาพด้านประสบการณ์ และคุณภาพด้านความเชื่อ โดยคุณภาพการบริการมี 2 ลักษณะ คือ คุณภาพที่ต้องมี และคุณภาพที่ประทับใจ ทั้งนี้การบริการกิจกรรมหรือการปฏิบัติที่ไม่สามารถจับต้องได้ โดยส่งผลต่อการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ โดยการบริการจะดีหรือไม่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสิน ดังนั้น ถ้าบริการที่ดีแต่ไม่สามารถเข้าถึงหรือเข้าถึงยากก็ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ และการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการให้ผู้ใช้บริการสมควรมีองค์ประกอบในการให้บริการดังนี้ คือ ผู้ให้บริการต้องแต่งกายเรียบร้อย สะอาด ผู้ให้บริการต้องบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมต่อผู้รับบริการทุกคน ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในหน้าที่และบริการด้วยความรวดเร็วและกระตือรือร้น ผู้ให้บริการสมควรมีข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อความสะดวกในการบริการให้เกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องดูแลสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการให้สะอาดเสมอ ผู้ให้บริการสมควรตรวจสอบ ติดตามผลลัพธ์ของการบริการจากผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับความสำคัญระหว่างผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสมควรพัฒนาระบบด้วยเทคโนโลยี และผู้ให้บริการสมควรให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ผู้ใช้บริการ (สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ จากผลการวิเคราะห์ พบว่าข้อค้นพบจากการวิจัยสามารถนำไปสู่การให้ ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อภาคธุรกิจบริการสนามบิน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้ประกอบการ สามารถสร้างความพึงใจด้านการบริการจากคุณภาพ การบริการผ่านการตอบสนองความคาดหวังของ

ผู้ใช้บริการด้านความมั่นใจ ด้านการสนองที่รวดเร็ว ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านลักษณะทางกายภาพ และรวมถึงการใช้เป็น แนวทางการสร้างมาตรฐานการบริการของสนามบินใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีคุณภาพระดับสากลในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กมลวัฒน์ ยะสาวรรณ. (2547). **การรับรู้ภาวะเบียบของพนักงานท่าเรือแหลมฉบัง**. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์**. (2555). สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 12, 2560, จาก www.cad.go.th.
- กรมท่าอากาศยาน**. (2559). สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 20, 2560, จาก <https://www.airports.go.th/th/content/349/1394.html>.
- กฤติยา เวสวรรณ และคณะ. (ม.ป.ป.). **การรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการประปาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล**. วารสารวิจัย มทร. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 3, 2560, จาก journal.rmutk.ac.th/index.php/rmutk/article/download/28/127.
- กัลยา สร้อยสิงห์. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 10(1), 216-238.
- เจตทัตถ์ ดวงสงค์. (ม.ป.ป.). **ทฤษฎีความคาดหวัง**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ใจเพชร อรกาล. (2548). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในจังหวัดอำนาจเจริญ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณรงค์ ทรวงโพธิ์. (2552). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ของไปรษณีย์นครราชสีมา**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). **คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนัทศน์ ธนีสันต์ และอภิเทพ แซ่ไคว้ว. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. **สุทธิปริทัศน์**, 30(94), 154-167.

- บัณฑิต เฝ้าวัฒนา. (2548). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปัญหาน้ำเสียในคลองแม่ข่า ตำบล ช้างกลาง เทศบาลนครเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. (2542). **ระบบการศึกษา**. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 10, 2460, จาก <http://www.moe.go.th>.
- พัชราวัด พันธศิลาโรจน์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้**. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- มยุรี บุญยัง. (2554). **ความคาดหวัง การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงาน บุคคลภายนอก ของ ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุพา ตั้งตน. (2538). **ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขตมีนบุรี**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสภา. (2552). สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 12, 2560, จาก <http://www.royin.go.th>.
- _____. (2545). สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 10, 2560, จาก <http://www.royin.go.th/?>.
- วันชัย มีชาติ. (2548). **พฤติกรรมกรรมการบริหารของนครสวรรค์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). **ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- สามารถ ยิ่งคำแหง. (2553). **แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อ. ด้านขุนทด จ. นครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง**. (2546). สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 12, 2560, จาก <http://www.fpo.go.th>.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย**. (2557). สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 10, 2560, จาก <https://www.caat.or.th/th/archives/3491>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). **นิยามโครงสร้างสำมะโนสำรวจ**. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 10, 2560, จาก <http://service.nso.go.th>.
- สิทธิโชค วรรณสุนดีกุล. (2524). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- สุนันท์ นิลพวง. (ม.ป.ป.). **ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีนขนส่ง สายใต้**. วารสารวิทยาการจัดการ Journal of Management Science, 96-109.
- อาคม ไตรพยัคฆ์. (2547). **ความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสืบสวนสังกัดสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อินทิตรา จันทร์รัฐ. (2552). **ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบิน ต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อุทุมพร แม่นศิริกุล. (2550). **ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานและระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการโดยตัวในจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เอกรัตน์ สุวรรณกุล. (2557). **ความคาดหวังต่อการเดินทางด้วยรถไฟความเร็วสูงของผู้โดยสารชาวไทย เทียบกับการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำและแนวโน้มพฤติกรรมในเส้นทางกรุงเทพฯ – เชียงใหม่**. **วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ**, 10(2), 87-100.
- Holland, D. V. (2011). Utility maximization? An expectancy view of entrepreneurial persistence, **Management Research Review**, 34(3), 337-352.
- Hrebiniak, L. & Alutto, A. (1972). Personal and Role-Related Factor in the Development of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly**, 17(December), 555-572.
- Katz, Danet, & Branda. (1973). **Bureaucracy and the Public**. New York: Basic Book Inc.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1996). **Principles of marketing** (8 th ed.). Singapore: Prentice-Hall.
- Schermerhorn, Hunt & Osborn. (2003). **Organizational Behavior** (8 9th ed.). New York Wiley.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and motivation**. New York: John Wiledky & Sons.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An introductory analysis** (2 nd ed.). New York: Harper and Row.