

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการของสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินบริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย” ผู้วิจัยมีความสนใจถึงการให้ความคาดหวังของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินในด้านต่างๆ และสิ่งที่สายการบินมอบบริการให้กับผู้โดยสารได้ตอบสนองต่อระดับความคาดหวังของผู้โดยสารได้ดีแค่ไหน ซึ่งข้อมูลต่างๆที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับทั้งสายการบินและนักศึกษาสาขาธุรกิจการบินเพื่อประกอบการเรียนในรายวิชาการจัดการการตลาดสายการบิน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เน้นศึกษาถึงผู้ใช้บริการสายการบินที่เป็นคนไทยเท่านั้น โดยเลือกสายการบินกรณีศึกษาคือสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบและทำการบินแบบประจำ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหลักนั่นคือ สายการบินไทย และสายการบินกรุงเทพ ผู้ทำการวิจัยได้จัดทำแบบสอบถามครอบคลุมตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ วัตถุประสงค์ในการบิน ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบินจากการบริการภาคพื้นดิน และการบริการบนเครื่องบิน และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินในด้านต่างๆ ดังนี้คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านต้นทุน ด้านความสะดวกสบาย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคคล และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ประชากรในการศึกษาคือผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางกับสายการบินไทย และสายการบินกรุงเทพ โดยการเลือกพื้นที่เป้าหมายแบบเจาะจงคือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 396 คน วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บจากการออกแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการของสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินบริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

ศึกษาถึงระดับความคาดหวังในการรับบริการสายการบินและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทย และสายการบินกรุงเทพ โดยแบ่งการบริการออกเป็นสองส่วนคือ การบริการภาคพื้นดินและการบริการบนเครื่องบิน เปรียบเทียบโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) ภาพรวมระดับความคาดหวังต่อการบริการทางด้านการบริการภาคพื้นดินและการบริการบนเครื่องบินต่อสายการบินกรณีศึกษาทั้งสองสายการบิน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในระดับที่มาก และเมื่อแยกระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของปัจจัยย่อยในการบริการภาคพื้นดินพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังมากที่สุดแทบทุกปัจจัยยกเว้นปัจจัยด้านการจองตั๋วโดยสารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือซึ่งอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ในขณะที่ปัจจัยย่อยในการบริการบนเครื่องบินระดับความคาดหวังตกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเช่นกัน

2) สายการบินไทย ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการที่ได้รับจากสายการบินไทยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งการบริการภาคพื้นดินและการบริการบนเครื่องบิน และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการภาคพื้นดินอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และเมื่อนำระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจไปเปรียบเทียบโดยใช้เทคนิค IPA พบว่ามีหนึ่งปัจจัยคือ การจองตั๋วโดยสารผ่านทางแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือตกอยู่ใน Quadrant IV แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากนักแต่ก็มีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ ขณะที่ความพึงพอใจต่อการบริการบนเครื่องบินมีสามปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินพร้อม ความสุภาพเรียบร้อยในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และความปลอดภัยของเที่ยวบิน ส่วนปัจจัยอื่นๆอยู่ในระดับมาก และเมื่อนำเทคนิค IPA มาใช้เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจแล้วพบว่าปัจจัยด้านรสชาติของอาหารและความหลากหลายของเครื่องดื่มที่ให้บริการตกอยู่ใน Quadrant IV ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากนักแต่ก็มีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ

3) สายการบินกรุงเทพ ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการทางภาคพื้นดินภาพรวมอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับการบริการบนเครื่องบินระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดขณะที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกปัจจัยการบริการภาคพื้นดินออกเป็นปัจจัยย่อยแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังกับปัจจัยในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอิน ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน และความเร็วในการตอบสนองของพนักงานในการจัดการปัญหามากที่สุด ส่วนปัจจัยอื่นๆอยู่ในระดับมากและระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เมื่อนำไปใช้กับเทคนิค IPA พบว่าทุกปัจจัยอยู่ใน Quadrant II สามารถตีความได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยย่อยในการบริการภาคพื้นดินและสายการบินก็สามารถให้บริการได้ดี สำหรับการบริการบนเครื่องบินพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดที่แทบทุกปัจจัยย่อยยกเว้นปัจจัยในเรื่องรสชาติของอาหารและความหลากหลายของเครื่องดื่มซึ่งอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจที่ได้รับจากสายการบินอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย เมื่อนำไปใช้กับเทคนิค IPA พบว่าอยู่ใน Quadrant IV หมายความว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยย่อยในการบริการบนเครื่องบิน และสายการบินก็ให้บริการได้ดี

ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สายการบินโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นเครื่องมือในการตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญทางด้านความปลอดภัยเป็นลำดับแรก และตารางบินที่มีให้เลือกหลายเที่ยวบิน ที่นั่งที่

กว้างขวางสะดวกสบายเป็นลำดับที่สอง และสาม ปัจจัยด้านต้นทุนกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับราคาที่เหมาะสมกับเส้นทางบินไม่แพงจนเกินไปเป็นลำดับแรก สายการบินมีการลดราคาอยู่เสมอและสายการบินมีโปรแกรมเหมาจ่ายเป็นลำดับที่ สองและสาม ปัจจัยต่อมาคือปัจจัยทางด้านความสะดวกสบายในการซื้อและจองตั๋วโดยสารกลุ่มตัวอย่างได้ลำดับความสำคัญ หนึ่ง สอง และสาม ดังนี้คือ ความสะดวกในการจอง การซื้อ และการจ่ายเงินค่าตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเลือกเช็คอินจากระบบที่บ้านได้ และสามารถซื้อตั๋วผ่านตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้านได้ง่าย ส่วนปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์สายการบิน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อทางภาพและเสียง คือ ทางโทรทัศน์และวิทยุ การรับรู้ข้อมูลผ่านทางสิ่งพิมพ์เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ และการรับรู้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์สายการบิน เป็นลำดับหนึ่ง สองและสาม

ปัจจัยด้านต่อมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญหนึ่ง สอง และสามกับปัจจัยย่อยดังนี้ คือ กระบวนการการส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็วและไม่สูญหาย ขั้นตอนการให้บริการเช็คอินสะดวกรวดเร็ว และความตรงต่อเวลาของเที่ยวบินทั้งขาเข้า และขาออก ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญตามลำดับ หนึ่ง สอง และสามดังนี้ พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเป็นมืออาชีพ แก้ไขปัญหาได้ดี และการให้บริการของพนักงานภาคพื้นดินมีความเป็นมืออาชีพ แก้ไขปัญหาได้ดี ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ลำดับความสำคัญ หนึ่ง สอง และสามคือความสะดวกสบายในห้องโดยสารเครื่องบิน ชุดยูนิฟอร์มหรือชุดพนักงานสายการบินสวยงามน่าประทับใจ และสีของที่นั่งบนเครื่องบิน

## 5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลผลการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการของสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินบริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย โดยวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินกรณีศึกษาซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่คือ การบริการภาคพื้นดินและการบริการบนเครื่องบิน ประเด็นที่ได้ทำการศึกษาอีกประเด็นหนึ่งคือปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้านดังนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านต้นทุน 3) ด้านความสะดวกสบาย 4) ด้านการติดต่อสื่อสาร 5) ด้านกระบวนการให้บริการ 6) ด้านบุคลากร และ 7) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สำหรับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินกรณีศึกษา คือสายการบินไทย และสายการบินกรุงเทพในการบริการภาคพื้นดิน ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้ การบริการภาคพื้นดินแบ่งออกเป็นกิจกรรมต่างๆ 8 กิจกรรมดังต่อไปนี้คือ 1) ความสะดวกสบายในการจองตั๋วโดยสาร 2) การได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานภาคพื้นดิน 3) ความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอิน 4) ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน 5) ระบบอินเทอร์เน็ตของสายการบิน ตอบสนองได้ดี มีข้อมูลละเอียดครบถ้วน 6) การจัดส่งมอบสัมภาระรวดเร็ว ไม่สูญหาย 7) การจองตั๋วโดยสารผ่านทางแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ และ 8) ความ

รวดเร็วในการตอบสนองของพนักงานในการจัดการปัญหา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากที่สุดแทบทุกประเด็นยกเว้น การจองตั๋วผ่านทางแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ และเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางโดยสายการบินไทยและสายการบินกรุงเทพพบว่าผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบินไทยมีระดับความคาดหวังมากที่สุดทุกประเด็นและมีระดับความคาดหวังในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอินมากที่สุด ในขณะที่ผู้โดยสารสายการบินกรุงเทพมีระดับความคาดหวังมากที่สุดอยู่ สามประเด็นคือ ความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอิน ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน และ ความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงานในการจัดการปัญหา โดยมีระดับคะแนนความคาดหวังในเรื่องของความตรงต่อเวลามากที่สุด สำหรับประเด็นอื่น ๆ นั้นผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังมากที่สุดทุกประเด็น และเมื่อนำมาวัดระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ได้รับจากการบริการของสายการบินไทยและสายการบินกรุงเทพโดยใช้เทคนิค IPA พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารตกอยู่ใน Quadrant II ทุกประเด็นแสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังของการบริการภาคพื้นดินสูง และระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับสูงเช่นกัน เท่ากับว่าสายการบินมีการให้บริการภาคพื้นดินที่ดีและควรจะรักษามาตรฐานการบริการนี้ต่อไป สำหรับการบริการบนเครื่องบินแบ่งออกเป็น 8 ประเด็นย่อยดังนี้ 1) สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีพร้อม 2) ความสุภาพเรียบร้อยในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3) การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนเที่ยวบิน 4) รสชาติของอาหารและความหลากหลายของเครื่องดื่ม 5) ความปลอดภัยของเที่ยวบิน 6) ที่นั่งบนเครื่องบินกว้างขวาง นั่งสบายไม่แออัด 7) ความสะอาดของห้องน้ำบนเครื่องบิน 8) ความเป็นมืออาชีพในการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้ ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นและ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นและเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจโดยใช้เทคนิค IPA พบว่าทุกประเด็นตกอยู่ใน Quadrant II ทุกประเด็นนั่นคือ ผู้โดยสารมีความคาดหวังกับการบริการบนเครื่องบินสูงและมีความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับจากสายการบินสูงเช่นกัน นั่นคือสายการบินมีการบริการบนเครื่องบินในระดับที่ดีและควรรักษาการบริการที่ดีต่อไป และในภาพรวมในการบริการของสายการบินศึกษาทั้งสองสายการบิน ทั้งการบริการบนเครื่องบินและการบริการภาคพื้นดิน เมื่อนำไปใช้กับเทคนิค IPA พบว่าระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างตกอยู่ใน Quadrant II ทั้งสองประเด็น Chen F.-Y., Chang Y-H. (2004) ได้ทำการศึกษาคุณภาพของกระบวนการให้บริการสายการบินในไต้หวัน แบ่งออกเป็น 2 กระบวนการศึกษาหลักโดยใช้เทคนิค IPA ได้แก่ การบริการภาคพื้นดิน และการบริการบนเครื่องบิน การบริการภาคพื้นดินคือกระบวนการให้บริการตั้งแต่ลูกค้าหาข้อมูลสายการบิน การจองตั๋วโดยสาร การซื้อตั๋ว การเช็คอิน และการบริการหลังจากลงจากเครื่องบิน พบว่าการบริการภาคพื้นดินกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานภาคพื้นดินและพนักงานรับจองตั๋วโดยสาร ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานภาคพื้นดินและพนักงานรับจองตั๋วโดยสาร ความสะดวกสบายในออกตั๋วโดยสารและการเช็คอิน และสายการบินก็ให้บริการได้ดีซึ่งประเด็นที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญนั้นตกอยู่ใน Quadrant II ทุกประเด็น สำหรับประเด็นที่ผู้โดยสารเห็นว่าสำคัญและสายการบินยังบริการได้ไม่ดีพอซึ่งตกอยู่ใน Quadrant I และสายการบินควรปรับปรุง ได้แก่ ความสามารถของพนักงานภาคพื้นดินในการจัดการกับปัญหาในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด การ

จัดการกับสัมภาระของผู้โดยสาร การจัดการข้อร้องเรียนของผู้โดยสารของพนักงานภาคพื้นดิน และ ตารางบินที่เอื้อต่อการเลือกเดินทาง ทั้งนี้ยังพบว่าสายการบินได้เน้นในบางประเด็นซึ่งกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าไม่สำคัญแต่สายการบินกลับให้บริการได้ดี เช่น บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เป็นต้น สำหรับการบริการบนเครื่องบินพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับที่นั่งที่สะดวกสบายแต่สาย การบินยังให้บริการไม่ดีพอซึ่งตกอยู่ใน Quadrant I ขณะเดียวกันพบว่าหลายประเด็นที่กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญและสายการบินให้บริการได้ดีได้แก่ ความสะอาดและการตกแต่งภายในของห้อง โดยสาร อุปกรณ์ให้บริการบนเครื่องบินมีสภาพที่ดี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้ดี เป็นต้น และสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยสายการบินเองก็ให้บริการได้ไม่ดีได้แก่ ระบบ ความบันเทิงบนเครื่องบินและการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน Gilbert D., Wong K.C. R. (2003) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินโดยใช้กรณีศึกษาที่ เกาะฮ่องกง พบว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือความ ตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน และลำดับที่สามคือความกระตือรือร้นทัศนคติของพนักงานในการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาให้กับผู้โดยสาร Cunningham F.L., Young E. C., and Lee M. (2002) ได้ ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและความเสี่ยงในการขนส่งทางอากาศกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง กัน โดยศึกษาผู้โดยสารชาวอเมริกันและชาวเกาหลี พบว่าผู้โดยสารทั้งสองชาติให้ระดับความสำคัญ กับการแต่งตัวปราณีตสะอาดเรียบร้อยของพนักงานในระดับที่มาก

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านต้นทุน ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสายการบิน Alamdari Fariba (1999) ได้ทำการศึกษาระบบให้ความบันเทิงบนเครื่องบินใน มุมมองของผู้โดยสาร และได้กล่าวถึงผลิตภัณฑ์ของสายการบินแบ่งออกเป็น 4 ส่วนได้แก่ ผลิตภัณฑ์ หลักประกอบไปด้วย ชนิดของอากาศยาน ตารางการบิน และความปลอดภัยในการขนส่ง ส่วนต่อมา คือผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวังได้แก่ ผลิตภัณฑ์เสริมต่างๆในการบริการเช่น อาหารและเครื่องดื่ม ที่นั่ง ที่สะดวกสบาย ความสะอาด ส่วนที่สามคือ ผลิตภัณฑ์ที่ช่วยยกคุณค่าของการบริการให้มากขึ้น เช่น การบริการรับส่งลูกค้า บริการอาหารก่อนขึ้นเครื่อง การบริการห้องอาบน้ำในห้องรับรอง ส่วน สุดท้ายคือผลิตภัณฑ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การบริการห้องอาบน้ำบนเครื่องบิน หรือ ห้องออก กำลังกายบนเครื่องบิน เป็นต้น

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นคือ สายการบินมีชื่อเสียงในด้านความ ปลอดภัย สภาพของเครื่องบินใหม่ ที่นั่งกว้างขวางสะดวกสบาย ตารางบินมีให้เลือกหลายเที่ยวบิน มี อาหาร เครื่องดื่มกลุ่มตัวอย่างให้บริการบนเครื่องบินรสชาติอร่อย และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญ ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน ในด้านความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือทางด้านตารางบินที่มีให้เลือกหลายเที่ยวบิน ลำดับที่สามคือที่นั่งกว้างขวางสะดวกสบาย Zahari M., Salleh S. M., Y S. M., and Z. M. Kutut ( 2011) ทำการศึกษาเรื่องระดับความพึง พอใจต่อการบริการอาหารบนเครื่องบินจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการสายการบินอีก พบว่าการ ให้บริการอาหารบนเครื่องบินเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งแต่ส่งผลเล็กน้อยต่อการตัดสินใจกลับมาใช้ บริการในครั้งต่อไป ทั้งนี้ปัจจัยอื่นที่สำคัญสำหรับการตัดสินใจเลือกกลับมาใช้บริการสายการบินอีก

คือ ราคา การบริการ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายและ ความตรงต่อเวลา Heide et al. (1999) และ Solomon (2002) อ้างใน Zahari M., Salleh S. M., Y S. M., and Z. M. Kutub (2011) การให้บริการอาหารที่ตึบบนเครื่องบินสามารถสร้างกระแสปากต่อปากเชิงบวกในกลุ่มของผู้โดยสาร และปกติผู้โดยสารจะเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการอาหารที่ดี การบริการอาหารบนเครื่องบินเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางการตลาดที่ดึงดูดความสนใจของผู้โดยสาร Feng Min-Cheng, Jeng Yeun-Kung (2005) ได้ใช้เทคนิค IPA วิเคราะห์คุณภาพการบริการของสายการบินเพื่อพัฒนากลยุทธ์สายการบินยูนิแอร์ในประเทศไทยได้ค้นพบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสายการบินมาเป็นลำดับที่หนึ่ง ความตรงต่อเวลาเป็นลำดับที่สองและลำดับที่สามคือ ระบบสำรองที่นั่งของสายการบิน

สำหรับปัจจัยด้านต้นทุนแบ่งออกเป็น 5 ด้านเช่นกันคือ ราคาที่เหมาะสมกับเส้นทางบินไม่แพงจนเกินไป ราคาโปรแกรมเหมาจ่าย หรือ Package น่าสนใจ สายการบินมีการลดราคาอยู่เสมอ การลดราคาของสายการบินในช่วงนอกฤดูท่องเที่ยว ราคาคุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับ จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในปัจจัยด้านต้นทุนต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินตามลำดับหนึ่ง สองและสามดังนี้คือ ราคาเหมาะสมกับเส้นทางบินไม่แพงจนเกินไป สายการบินมีการลดราคาอยู่เสมอ และสายการบินมีราคาโปรแกรมแบบเหมาจ่ายน่าสนใจ ส่วนปัจจัยด้านความสะดวกสบายแบ่งออกเป็น 5 ข้อย่อยเช่นกันคือ ความสะดวกในการจอง การซื้อ และการจ่ายเงินค่าตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้โดยสารสามารถเลือกการเช็คอินจากระบบอินเทอร์เน็ตที่บ้านได้ ผู้โดยสารสามารถซื้อตั๋วผ่านตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้านได้ง่าย การติดต่อสำรองที่นั่งผ่านโทรศัพท์ได้ง่าย และสำนักงานสายการบินตั้งอยู่หลากหลายที่สามารถเข้าไปซื้อสาขาไหนก็ได้ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินเรียงตามลำดับ หนึ่ง สองและสามดังนี้ ความสะดวกในการจอง การซื้อ และการจ่ายเงินค่าตั๋วโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลำดับต่อมาคือผู้โดยสารสามารถเลือกการเช็คอินจากระบบอินเทอร์เน็ตที่บ้านได้ และลำดับที่สามคือการที่ผู้โดยสารสามารถซื้อตั๋วผ่านตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้านได้ง่าย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการต่อมาคือปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร แบ่งออกเป็น 5 ข้อย่อยเช่นกันดังนี้ สามารถติดต่อขอข้อมูลโดยตรงจากสายการบินผ่านทางโทรศัพท์ สามารถรับข้อมูลผ่านสื่อทางภาพและเสียงคือ ทางโทรทัศน์ และวิทยุ สามารถรับข้อมูลผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ สามารถรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์สายการบิน และสามารถรับข้อมูลผ่านทางเฟซบุ๊ก กระดานข่าวบอร์ดประกาศบนเว็บไซต์ทั่วไป จากปัจจัยย่อยทั้งห้าประเด็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินดังนี้ คือ ลำดับแรกผู้โดยสารสามารถรับข้อมูลผ่านสื่อทางภาพและเสียง คือทางโทรทัศน์ และวิทยุ ลำดับต่อมาคือการที่ผู้โดยสารสามารถรับข้อมูลผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่นหนังสือพิมพ์ แผ่นพับ และลำดับที่สามคือผู้โดยสารสามารถรับข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์สายการบิน ในส่วนปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการซึ่งมี 5 ประเด็นย่อยเช่นกันคือ ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบินทั้ง ขาเข้าและขาออก ขั้นตอนการให้บริการเช็คอินสะดวกรวดเร็ว การส่งมอบสัมภาระรวดเร็ว และไม่สูญหาย ขั้นตอนการเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินรวดเร็วเป็นระบบ และกระบวนการแก้ไขปัญหาหากเกิดการล่าช้าอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญต่อประเด็นย่อยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการ

บินตามลำดับ หนึ่ง สอง และสามดังนี้คือ การส่งมอบสัมภาระรวดเร็ว และไม่สูญหาย ขั้นตอนการ เช็คอินสะดวกรวดเร็ว และความตรงต่อเวลาของเที่ยวบินทั้งขาเข้า และขาออก สำหรับปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการปัจจัยต่อมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากรแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น เช่นกันคือ การให้บริการของพนักงานภาคพื้นดินมีความเป็นมืออาชีพ แก้ไขปัญหาได้ดี การให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเป็นมืออาชีพแก้ไขปัญหาได้ดี พนักงานสุภาพเรียบร้อยใน การพูดจา พนักงานสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกาย และประเด็นสุดท้ายคือพนักงานกระตือรือร้นใน การช่วยเหลือผู้โดยสาร จากการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างพบว่าประเด็นที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญและ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการบินเรียงตามลำดับที่ หนึ่ง สอง และสามดังนี้ พนักงานสุภาพ เรียบร้อยในการพูดจา การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเป็นมืออาชีพแก้ไข ปัญหาได้ดี และการให้บริการของพนักงานภาคพื้นดินมีความเป็นมืออาชีพ แก้ไขปัญหาได้ดี ปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดด้านต่อไปคือ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นคือ สีสนัการตกแต่งของเครื่องบิน สีที่นั่งบนเครื่องบิน ชุดยูนิฟอร์มของพนักงานสวยงามน่าประทับใจ ความ สะอาดภายในห้องโดยสารเครื่องบิน และการตกแต่งสำนักงานสายการบินสวยงามดูดี กลุ่มตัวอย่างได้ ให้ความสำคัญในประเด็นย่อยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินตามลำดับ หนึ่ง สอง และ สาม ดังนี้ ความสะอาดภายในห้องโดยสารเครื่องบิน ชุดยูนิฟอร์มของพนักงานสวยงามน่าประทับใจ และสีสนั ของที่นั่งบนเครื่องบิน และเมื่อนำผลการสำรวจแยกออกตามลักษณะของผู้โดยสารสายการบินไทย และสายการบินกรุงเทพที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ปัจจัยพบว่าในบางส่วนประสม ทางการตลาดผู้โดยสารให้ความสำคัญกับรายละเอียดประเด็นย่อยแตกต่างกันบางประเด็นดังสรุปได้ ตารางที่ 4.32 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะความชอบและการให้ความสำคัญของผู้โดยสารทั้งสองสาย การบินแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าระดับความสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองสายการบินแตกต่างกันบาง ประเด็นดังเช่น Ling I-Feng, Lin Kuang, Lu Long-Jin (2005) ได้ทำการศึกษาความแตกต่างของ คุณภาพการบริการที่ชาวจีนและชาวไต้หวันซึ่งมีวัฒนธรรมความเชื่อคล้ายคลึงกันพบว่าผู้โดยสารทั้ง สองชาติมีบางประเด็นที่แตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะ จากนักวิจัยดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ บริการสายการบินกรณีศึกษาที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบในด้านการบริการภาคพื้นดินที่แบ่งเป็น

ปัจจัยย่อยออกเป็นแปดปัจจัยในกระบวนการเดินทางทางอากาศตั้งแต่การจองและซื้อตั๋วโดยสาร จนกระทั่งกระบวนการลงจากเครื่องบินและรับสัมภาระ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากทุกกิจกรรม และสายการบินก็สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้โดยสารได้ดี ดังนั้นสายการบินควรรักษา ระดับการบริการและการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป และมากยิ่งขึ้นไปให้เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยพัฒนากระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับ เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากในโอกาสอันใกล้ประเทศไทย และประเทศอื่นๆ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จะรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนการแข่งขัน ในภาคธุรกิจบริการก็จะมีมากขึ้นทั้งจากภายในประเทศและจากต่างประเทศ อย่างไรก็ตามงานวิจัยใน ครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยและเดินทางภายในประเทศเท่านั้น ความ คาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของผู้โดยสารกลุ่มอื่นอาจจะมียกระดับที่แตกต่างออกไป สาย การบินจึงควรที่จะพัฒนากระบวนการส่งมอบการบริการที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งๆขึ้นไป สำหรับการบริการ บนเครื่องบินก็เช่นกันสายการบินกรณีศึกษาทั้งสองสายการบินก็ทำได้ดี กล่าวคือสามารถตอบสนอง ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างได้ดี ทั้งอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน อาหารและ เครื่องดื่ม กระบวนการบริการ พนักงาน และที่สำคัญคือมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบิน การอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ ให้เข้าใจถึงลูกค้าประเภทต่างๆ การจัดการสภาวะ อารมณ์ของผู้ให้บริการและลูกค้า

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างต่อสายการบินกรณีศึกษาทั้งสองแบ่งออกเป็นสองส่วนงานบริการ คือการบริการภาคพื้นดิน และการบริการบนเครื่องบินดังนี้คือ การบริการภาคพื้นดินในเรื่องช่องทาง การจัดทำหมายเมื่อผู้โดยสารใช้บริการจองตั๋วทางอินเทอร์เน็ตควรมีการยืนยันการจองกลับผ่านทาง โทรศัพท์ และควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงินผ่านช่องทางอื่นๆ เพิ่มเช่น Easynet ของธนาคาร ควร เพิ่มช่องทางติดต่อสำนักงานสายการบินทางโทรศัพท์ที่ให้มากขึ้นผู้โดยสารสามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง ระบบการเช็คอินยังล่าช้าพนักงานภาคพื้นดินบางท่านพูดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มและพร้อม ให้ความช่วยเหลือเมื่อเวลาปฏิบัติงานเท่านั้น สำหรับการบริการบนเครื่องบินผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่าง เสนอให้ปรับปรุงมาตรฐานที่นั่งให้กว้างขวางมากขึ้น ปรับปรุงคุณภาพและปริมาณอาหารให้ เหมาะสมกับราคา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางท่านเลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสารไม่เท่าเทียมกัน เป็น ต้น สำหรับปัจจัยด้านราคาควรมีราคาสำหรับนักศึกษาจัดจำหน่าย และควรมีการประชาสัมพันธ์อย่าง ต่อเนื่องด้วย

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจและปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สายการบินของผู้โดยสารคนไทยและเดินทาง ภายในประเทศเท่านั้น ดังนั้นสายการบินควรมีการศึกษาในเส้นทางอื่นๆ และกลุ่มตัวอย่างที่ หลากหลายเชื้อชาติมากขึ้น เนื่องจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและการดำเนินชีวิตของลูกค้า ความชื่นชอบและความต้องการที่แตกต่างกัน



2) ควรมีการทำการศึกษถึงสายการบินที่ให้บริการในรูปแบบอื่นๆ ด้วยเช่นสายการบินต้นทุนต่ำ และสายการบินกึ่งต้นทุนต่ำ (Light premium airlines) เนื่องจากลักษณะของผู้โดยสารที่ใช้สายการบินต้นทุนต่ำอาจจะแตกต่างจากสายการบินกรณีศึกษาได้

3) เนื่องจากประเทศสมาชิกอาเซียนจะรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคตอันใกล้ นั้น สายการบินหรือนักวิจัยที่สนใจน่าจะศึกษาเพิ่มเติมเพื่อทราบถึงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารในประเทศสมาชิกอาเซียน เนื่องจากสายการบินจะรองรับผู้โดยสารจากหลากหลายเชื้อชาติ วัฒนธรรมในกลุ่มประเทศสมาชิก และนโยบายเสรีการบินระหว่างประเทศสมาชิกเพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการและการแข่งขัน