

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างประเทศทางด้านที่นั่ง ในชั้นธุรกิจบนอากาศยาน

Factors Affecting Satisfaction of International Airline Business Class Passenger For On Board Seat

กานต์ ปันมา และ รศ. ดร. สุธิ อักษรกิตติ์

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างประเทศทางด้านที่นั่งในชั้นธุรกิจบนอากาศยานมีวัตถุประสงค์เพื่อเขียนและวิเคราะห์การจัดทำที่นั่งของผู้โดยสารในชั้นธุรกิจในสายการบินต่าง ๆ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยของที่นั่งในด้านใดที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยการนำข้อมูลที่ผู้โดยสารได้ให้ไว้กับบริษัท สกายแทรค มาวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆของที่นั่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารมากที่สุดผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารโดยใช้แบบสอบถาม 246 ชุด จาก 10 สายการบินจากนั้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาระดับความพึงพอใจทางด้านที่นั่งในชั้นธุรกิจบนอากาศยานและเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยใช้สถิติ F-test เพื่อที่จะนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงที่นั่งในชั้นธุรกิจให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้โดยสารให้ได้มากที่สุด ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินทั้ง 10 สายการบินในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความสบายในการนอน (2) ความสบายการนั่ง (3) ความยาวของที่นั่ง (4) ความกว้างของที่นั่ง และ (5) ความเป็นส่วนตัว พบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจดังนี้ ความยาวของที่นั่ง ($\bar{x} = 4.16$) ความสบายการนั่ง ($\bar{x} = 4.12$) ความสบายในการนอน ($\bar{x} = 4.00$) ความกว้างของที่นั่ง ($\bar{x} = 3.87$) ความเป็นส่วนตัว ($\bar{x} = 3.24$) ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อที่นั่งในชั้นธุรกิจบนอากาศยานของแต่ละสายการบินแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ที่นั่งของผู้โดยสารในชั้นธุรกิจ, ความพึงพอใจ, สายการบินระหว่างประเทศ

Abstract

This research studies the satisfaction factors of passengers in airlines' business class that aims to analyze the data for providing the suitable seat on board. The data was collected from the information that passengers give to Sky Track company for analyzing the factors affecting the seat that most passengers prefer. The researcher analyzed the needs of the passengers via 246 questionnaires from 10 airlines. Then, it analyzed the data by using descriptive statistics in order to make suggestions to improve the seats that suit the needs of passengers. The result of research from 10 airlines in term of five aspects found that overall satisfaction is moderate and high. The satisfaction level is as follows. Seat length ($\bar{x} = 4.16$) sitting comfort ($\bar{x} = 4.12$) sleep comfort ($\bar{x} = 4.00$), seat width ($\bar{x} = 3.87$) and seat

privacy ($\bar{x} = 3.24$). The result of hypothesis test by F-Test found that passengers were satisfied with business class' seat with 10 air lines in different level.

Keywords: business class passenger's seat, satisfaction, international airline

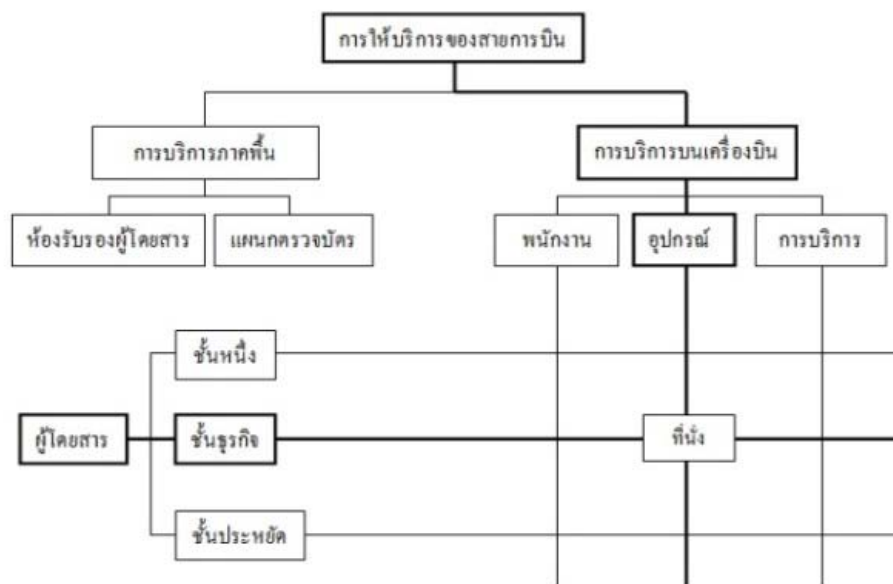
ความนำ

ในการเดินทางของผู้โดยสารทางอากาศผู้โดยสารเป็นบุคคลที่ก่อให้เกิดรายได้แก่สายการบิน ในจำนวนผู้โดยสารที่ทำรายได้ให้กับสายการบินมากที่สุดได้แก่ผู้โดยสารในชั้นธุรกิจ ด้วยเหตุผลราคาบัตรโดยสารมีราคาสูง ผู้โดยสารจะได้รับการบริการที่ดีกว่าชั้นประหยัดและมีที่นั่งกว้างสะดวกสบายในการเดินทางสามารถปรับเอนนอนได้ นอกจากนี้ ทางสายการบินยังสามารถจัดจำนวนที่นั่งได้มากขึ้นโดยไม่เสียพื้นที่บนเครื่องบินมากเหมือนการบริการในชั้นหนึ่ง สายการบินต่าง ๆ ได้ทำการพัฒนาที่นั่งผู้โดยสารให้ดีที่สุด แต่ในการพัฒนาด้านที่นั่งในชั้นธุรกิจได้มีการแข่งขันเพื่อให้สายการบินของตนเองเป็นที่นั่งที่ดีเยี่ยมแก่ผู้โดยสาร ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อที่นั่งของผู้โดยสารในชั้นธุรกิจได้แก่ความสบายในการนอน ความสบายในการนั่ง ความยาวของที่นั่ง ความกว้างของที่นั่ง และ ความเป็นส่วนตัว บริษัท สกายแตรค เป็นบริษัทที่ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสนามบินและสายการบินที่เป็นที่ยอมรับของวงการการบินทั่วโลก ในเว็บไซต์ของ

บริษัท สกายแตรคได้เปิดโอกาสให้ผู้โดยสารเข้าไปแสดงความคิดเห็นทางด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับที่นั่งในชั้นธุรกิจ มีผู้โดยสารเข้าไปแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจด้านที่นั่งในชั้นธุรกิจจำนวนมากสามารถนำมาประมวลผลความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ว่ามีด้านไหนที่ผู้โดยสารเกิดความประทับใจและมีด้านไหนที่ควรปรับปรุงเพื่อให้สายการบินของตนเองสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ เป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่สายการบินมากขึ้น

ชั้นบริการชั้นธุรกิจ หมายถึง ชั้นในการเดินทางที่จัดไว้ในสายการบินต่าง ๆ ในชั้นการเดินทางของสายการบินชั้นบริการชั้นธุรกิจเป็นชั้นที่ให้บริการระหว่างชั้นหนึ่ง และ ชั้นประหยัด ซึ่งการบริการชั้นธุรกิจจะให้การบริการที่แตกต่างทางด้าน อาหาร เครื่องดื่ม การบริการภาคพื้น คุณภาพของที่นั่ง และ การให้ความสะดวกต่อการบริการ (Wikipedia, 2554)

ในการเดินทางของผู้โดยสารทางสายการบินจะมีที่นั่งในบริการให้ชั้นบริการต่าง ๆ ทางด้านผู้วิจัยจะนำที่นั่งในเครื่องบินชั้นธุรกิจมาทำการวิจัย



ภาพ 1 โครงสร้างการให้บริการของสายการบิน

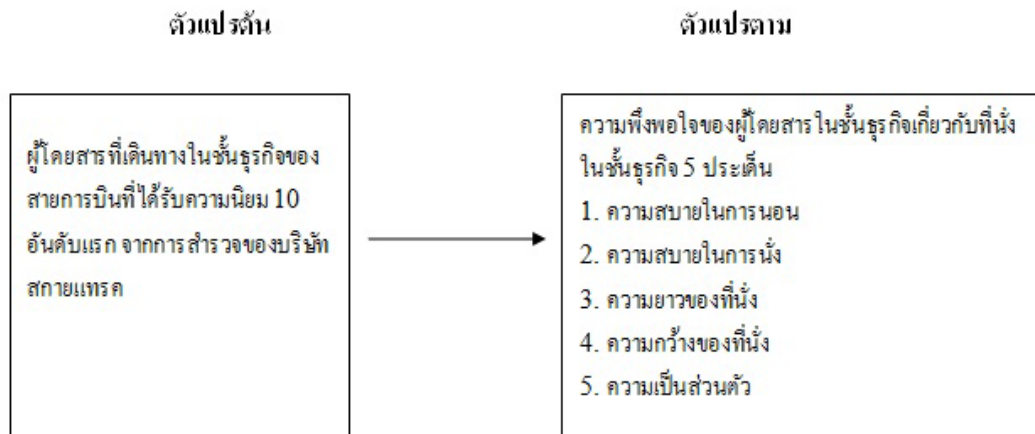
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความพึงพอใจต่อนั่งในชั้นธุรกิจของสายการบินโดยพิจารณาจากข้อมูลของบริษัท สายการบิน
2. เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของที่นั่งชั้นธุรกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเกี่ยวกับที่นั่งที่มีอิทธิพลมาก และมีอิทธิพลน้อย ต่อการใช้ที่นั่งในชั้นธุรกิจ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (basic concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าวความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993) (Oliver, Pamela E. (1993).

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สายการบินแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อที่นั่งในชั้นธุรกิจบนอากาศยานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์จากบริษัท สกายแทรค ซึ่งเป็นบริษัทที่สำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารบนเว็บไซต์ ที่ผู้โดยสารจากประเทศต่างๆ เดินทางในเที่ยวบินระหว่างประเทศด้วยบริการของสายการบินของบริษัทต่างๆ จำนวน 10 สายการบินที่เข้าไปแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2554 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 จำนวนทั้งสิ้น 246 ชุด ต่อจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ได้แก่ผู้โดยสารชาวไทยและต่างประเทศที่เดินทางด้วยสายการบินต่าง ๆ โดยใช้บริการในที่นั่งชั้นธุรกิจ ของสายการบิน 10 แห่ง จำนวน 246 คน จากการสำรวจของบริษัท สกายแทรค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจากบริษัท สกายแทรคได้ทำการสำรวจ โดยแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด ชนิดแบบสำรวจรายการ ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมุ่งเน้นตัวแปรซึ่งเป็นปัจจัยที่ต้องการศึกษาในการให้บริการ 5 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความสบายในการนอน (sleep comfort) (2) ความสบายการนั่ง (sitting comfort) (3) ความยาวของที่นั่ง (seat length) (4) ความกว้างของที่นั่ง (seat width) และ (5) ความเป็นส่วนตัว (seat privacy) ที่มีเกณฑ์การให้คะแนนตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ทดสอบเครื่องมือก่อนดำเนินการวิจัยโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำผลการแสดงความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ได้ทั้งหมดไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาว่าสามารถจะนำมาเป็นข้อมูลในการวิจัยได้หรือไม่

2. นำผลการแสดงความคิดเห็นของผู้โดยสารมานับค่าความพอใจในด้านต่างๆ ที่ผู้แสดงความคิดเห็นได้ให้กับบริษัท สกายแทรคและนำข้อมูลไปประมวลผล

ทางคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดย โดยใช้ข้อมูลจากผู้โดยสารได้เข้ามาทำการแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ของบริษัท สายการบิน เพื่อนำไปบันทึกผลรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เปลี่ยนเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อที่นั่งชั้นธุรกิจของสายการบิน โดยใช้ค่า F-test

ผลการวิจัย

พบว่าผู้ที่เข้ามาแสดงความคิดเห็นต่อสายการบินที่ได้รับความพึงพอใจ 10 อันดับแรก ได้เข้ามาแสดงความคิดเห็นตามความสมัครใจของผู้โดยสารเอง โดยไม่ได้เรียงตามลำดับความพึงพอใจของผลการให้คะแนนของผู้โดยสารโดยจะเห็นได้จากจำนวนของผู้ที่มาแสดงความคิดเห็นดังนี้

สายการบิน บริติช แอร์เวย์ ผู้โดยสารได้เข้ามาแสดงความคิดเห็นมากที่สุดรองลงมาได้แก่ สายการบิน สิงคโปร์ แอร์ไลน์, สายการบิน เวอร์จิน แอตแลนติก แอร์เวย์ส, สายการบิน สวิส, สายการบิน การ์ตาร์ แอร์เวย์ส, สายการบิน เอมิเรต แอร์เวย์ส, สายการบิน นิวซีแลนด์, สายการบิน โอมาน, สายการบิน คิง ฟิช และสายการบิน เจ็ต แอร์เวย์ส มีผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นน้อย

ผู้โดยสารของสายการบิน คิงฟิชเชอร์ ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความยาวของที่นั่งมากที่สุด

($\bar{x} = 5.00$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้าน ความสะดวกในการนอน ความสะดวกในการนั่ง และความกว้างของที่นั่งในระดับเท่ากันคือมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความเป็นส่วนตัวในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน คิงฟิชเชอร์ อยู่ในระดับความพึงพอใจที่มาก ($\bar{x} = 3.67$)

ผู้โดยสารของสายการบิน Singapore Airlines ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความกว้างของที่นั่งมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้าน ความยาวของที่นั่งในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) ได้ให้ความพึงพอใจ ความสะดวกในการนอนในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) ได้ให้ความพึงพอใจ ความเป็นส่วนตัวในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) ได้ให้ความพึงพอใจความสะดวกในการนั่งในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน Singapore Airlines อยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก ($\bar{x} = 4.00$)

ผู้โดยสารของสายการบิน Oman Airways ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการนอน และความยาวของที่นั่งมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้าน ความสะดวกในการนั่งในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) ได้ให้ความพึงพอใจ ความกว้างของที่นั่งในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) ได้ให้ความพึงพอใจ ความเป็นส่วนตัวในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน Oman Airways อยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$)

ผู้โดยสารของสายการบิน Qatar Airways ได้ให้ความพึงพอใจในความสะดวกในการนั่งมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความยาวของที่นั่งในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) ได้ให้ความพึงพอใจความสะดวกในการนอนในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$) ได้ให้ความพึงพอใจความกว้างของที่นั่งระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$) ได้ให้ความพึงพอใจความเป็นส่วนตัวใน

ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.76$) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน Qatar Airways อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$)

ผู้โดยสารของสายการบิน British Airways ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการนั่งมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความยาวของที่นั่งในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$) ได้ให้ความพึงพอใจความสะดวกในการนอนในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$) ได้ให้ความพึงพอใจความกว้างของที่นั่งในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.74$) ได้ให้ความพึงพอใจความสะดวกในด้านความเป็นส่วนตัวในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน British อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.03$)

ผู้โดยสารของสายการบิน Etihad Airways ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความยาวของที่นั่งมากที่สุด ($\bar{x} = 4.20$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการนั่งในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) ได้ให้ความพึงพอใจความสะดวกในการนอนในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) ได้ให้ความพึงพอใจความกว้าง และความเป็นส่วนตัวในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.15$) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน Etihad Airways อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.72$)

ผู้โดยสารของสายการบิน Swiss ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความยาวของที่นั่งมาก ($\bar{x} = 3.64$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความกว้างของที่นั่งในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$) ได้ให้ความพึงพอใจความสะดวกในการนอนในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) ได้ให้ความพึงพอใจความสะดวกในการนั่งระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) ได้ให้ความพึงพอใจความสะดวกในด้านความเป็นส่วนตัวน้อย ($\bar{x} = 2.29$) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน Swiss อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$)

ว่าผู้โดยสารของสายการบิน Virgin Atlantic ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการนั่งความยาวของที่นั่งและความกว้างของที่นั่งในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.41$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการนอนในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.76$) ได้ให้ความพึงพอใจความสะดวกในด้านความเป็นส่วนตัวในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.72$) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน Virgin Atlantic อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$)

ผู้โดยสารของสายการบิน Jet Airways ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการนอนมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการนั่งความยาวของที่นั่งและความกว้างของที่นั่งเท่ากันคือในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) ได้ให้ความพึงพอใจความเป็นส่วนตัวในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 0.00$) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน Jet Airways อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 3.70$)

ผู้โดยสารของสายการบิน Air New Zealand ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการนั่งมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการนอนในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$) ได้ให้ความพึงพอใจความยาวของที่นั่งในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.56$) ได้ให้ความพึงพอใจความกว้างของที่นั่งระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) ได้ให้ความพึงพอใจความสะดวกในด้านความเป็นส่วนตัวระดับปานกลาง ($= 3.11$) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน Air New Zealand อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$)

ตาราง 1 แสดงความพึงพอใจต่อที่นั่งในชั้นธุรกิจทั้ง 5 ด้านของ 10 สายการบิน

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน ทั้ง 10 สายการบิน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1) ความสะดวกในการขึ้น	4.00	1.204	มาก
2) ความสะดวกในการนั่ง	4.12	1.013	มาก
3) ความยาวของที่นั่ง	4.16	1.067	มาก
4) ความกว้างของที่นั่ง	3.87	1.093	ปานกลาง
5) ความเป็นส่วนตัว	3.24	1.880	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยทั้ง 10 สายการบิน	3.88		มาก

ผู้โดยสารที่ให้ความเห็นของสายการบินทั้ง 10 สายการบินได้ให้ความพึงพอใจในด้านความยาวของที่นั่งในภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) ได้ให้ความพึงพอใจในด้าน ความสะดวกในการนั่งในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) ได้ให้ความพึงพอใจ ความสะดวกในการขึ้นในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ได้ให้ความพึงพอใจ ความกว้างของที่นั่งในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.87$) ได้ให้ความพึงพอใจความเป็นส่วนตัวในระดับปานกลาง

($\bar{x} = 3.24$) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินทั้ง 10 สายการบินอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก ($\bar{x} = 3.88$)

ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างประเทศทางด้านการนั่งในชั้นธุรกิจบนอากาศยาน โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามสายการบิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างประเทศทางด้านการนั่งในชั้นธุรกิจบนอากาศยาน โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามสายการบิน

รายการความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1.ด้านความสบายในการขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	9	77.644	8.627	7.341	.000
	ภายในกลุ่ม	236	277.352	1.175		
	รวม	245	354.996			
2.ด้านความสบายในการนั่ง	ระหว่างกลุ่ม	9	67.671	7.519	9.649	.000
	ภายในกลุ่ม	236	183.911	.779		
	รวม	245	251.581			
3.ด้านความยาวของที่นั่ง	ระหว่างกลุ่ม	9	41.363	4.596	4.568	.000
	ภายในกลุ่ม	236	237.454	1.006		
	รวม	245	278.817			
4.ด้านความกว้างของที่นั่ง	ระหว่างกลุ่ม	9	48.166	5.352	5.168	.000
	ภายในกลุ่ม	236	244.407	1.036		
	รวม	245	292.573			
5.ด้านความเป็นส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	9	89.964	9.996	3.039	.002
	ภายในกลุ่ม	236	776.361	3.290		
	รวม	245	866.325			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	9	43.540	4.838	4.291	.000
	ภายในกลุ่ม	236	266.044	1.127		
	รวม	245	309.584			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการของ Scheffe ด้านความสบายในการนั่งจำแนกตามสายการบินพบว่าสายการบินเวอร์จินแอตแลนติกแอร์เวย์สและสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์สายการบินโอมานแอร์สายการบินกาตาร์แอร์เวย์สสายการบินบริติชแอร์เวย์สมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ด้านความสบายในการนั่งจำแนกตามสายการบินพบว่าสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สและสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์, สายการบินบริติชแอร์เวย์สและสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์, สายการบินสวิสและสายการบินโอมานแอร์สายการบินกาตาร์แอร์เวย์สสายการบินบริติชแอร์เวย์ส, สายการบินเวอร์จินแอตแลนติกแอร์เวย์สและสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สสายการบินบริติชแอร์เวย์ส, สายการบินนิวซีแลนด์และสายการบินสวิสสายการบินเวอร์จินแอตแลนติกแอร์เวย์สมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ด้านความยาวของที่นั่งจำแนกตามสายการบินพบว่าสายการบินเวอร์จินและสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สแอร์เวย์สมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ด้านความกว้างของที่นั่งจำแนกตามสายการบินพบว่าสายการบินเอทิฮัดแอร์เวย์สและสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ด้านความสบายในการนั่งจำแนกตามสายการบินพบว่าสายการบินต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำมาปรับปรุงที่นั่งของผู้โดยสารในชั้นธุรกิจ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่นควรปรับปรุงความเป็นส่วนตัว ซึ่งได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยอาจปรับแถวของที่นั่งให้เป็นแบบก้างปลา เพื่อให้เกิดความเป็นส่วนตัวมากขึ้นและในประเด็นของการจัดให้ผู้โดยสารที่มาพร้อมกันสามารถนั่งติดกันได้ การจัดทำเบาะที่นั่งที่สบายสำหรับการเดินทางระบบปรับเอนที่มีประสิทธิภาพขนาดความกว้างของที่นั่งและระยะห่างระหว่างที่นั่งล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ซึ่งส่งผลดีต่อธุรกิจการบินต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อที่นั่งในระดับมากถึงปานกลาง สายการบินสามารถนำไปปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ส่วนในด้านที่ผู้โดยสารให้ความพึงพอใจน้อย เช่นด้านความเป็นส่วนตัว และความกว้างของที่นั่ง ควรเป็นประเด็นที่สายการบินจะนำมาปรับปรุงเพื่อเป็นจุดขายของตนเอง

2. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อที่นั่งด้านความเป็นส่วนตัวของทุกสายการบินอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้นสายการบินควรปรับปรุงการจัดทำที่นั่งให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1.สำรวจความพึงใจของผู้ใช้บริการในชั้นธุรกิจเกี่ยวกับเครื่องอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ ที่ได้จัดไว้สำหรับผู้โดยสาร

2.ขยายขอบเขตการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการศึกษาคุณภาพของตัวที่นั่งและกลไกการทำงานของที่นั่ง



เอกสารอ้างอิง

- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of marketing*, 56(7), 55-68.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAR: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Oliver, P. E. (1993). Formal Models of Collective Action. *Annual Review of Sociology*, 19(1), 271-300.
- Wikipedia. (2011). *Business class*. Retrieved from http://en.wikipedia.org/wiki/Business_class

