

ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีต่อพนักงาน
และการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่

Thai Domestic Airlines Passengers' Satisfaction on Airline Personnel and Services of
Domestic Airlines at Chiang Mai International Airport

ชุติมา สุทธิกิจสกุล และรศ. ดร. สุธี อักษรภักดิ์

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ (2) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 400 คน มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิจัย t-test และ F-test พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการเดินทาง ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสายการบิน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย, สายการบินภายในประเทศ

Abstract

This research aims to (1) survey Thai domestic airlines passengers' satisfaction for cabin crew and service of domestic airlines (2) analyze the personal data that impact to satisfaction of cabin crew and service of domestic airlines at Chiang Mai international airport. Researcher used questionnaires to collect data from 400 domestic passengers at Chiang Mai international airport and analyze data by using t-Test and F-Test. The results found that the overall satisfaction is in the level of "most". For the Test of F-test, it is found that: for genders; ages; educational level; occupation; purpose of travel; and frequency of trips; have no impact on their satisfaction.

Keywords: satisfaction, Thai domestic airlines passengers, domestic airlines



ความนำ

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจที่สำคัญในภาคเหนือของประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ประกอบกับการมีศักยภาพและความพร้อมในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านที่พัก ด้านแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงด้านการลงทุน การขยายตัวทางด้านการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ มีการเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะปัจจัยด้านการคมนาคมทางอากาศก็เป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนผลักดันให้ผู้บริโภคมีความสะดวกสบายและมีทางเลือกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้นด้วย ท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็น 1 ใน 6 ท่าอากาศยานนานาชาติที่ดำเนินงานโดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถรองรับผู้โดยสารได้สูงสุดถึง 8 ล้านคนต่อปี กล่าวได้ว่าท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นประตูหลักสู่ดินแดนที่สวยงาม และเต็มอ้อมไปด้วยวัฒนธรรมทางภาคเหนือของประเทศไทย โดยมีบทบาทสำคัญในการช่วยส่งเสริมเรื่องของการท่องเที่ยวทั่วภูมิภาคตอนเหนือ และธุรกิจต่างๆ มากมายส่งผลให้มีการใช้บริการสายการบินทั้งสำหรับการท่องเที่ยวและการติดต่อธุรกิจซึ่งถือเป็นภาพลักษณ์ของประเทศด้วย และจากข้อมูลการร้องเรียนของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานและการบริการในเรื่องต่างๆ เช่น พนักงานไม่มีความเป็นมิตรและไม่ค่อยยิ้ม พนักงานมีความรู้ด้านภาษาไม่เพียงพอ อาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบินไม่มีความหลากหลาย เป็นต้น จึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศซึ่งมีสายการบินแบบประจำ 5 สายการบิน คือ สายการบินไทย สายการบินบางกอกแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินโอเรียนท์ไทย

ด้วยเหตุนี้การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยต่อพนักงาน และการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ในด้านการบริการภาคพื้นและภาคอากาศ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีต่อพนักงานและการบริการทั้งภาคพื้นและภาคอากาศ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสายการบินภายในประเทศทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

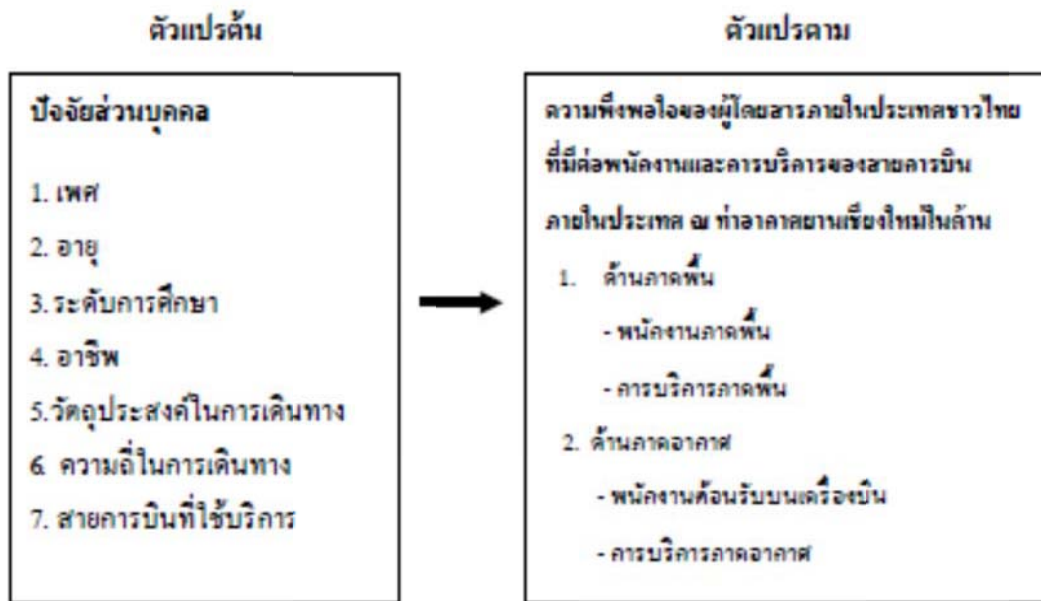
1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศในด้านต่างๆ และในภาพรวม

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจในพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในตัวแปรตามจะหมายถึงผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง (โชคชัย ชัยธวัช, 2547) ซึ่งในที่นี้จะศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านภาคพื้น (พนักงานภาคพื้นและการบริการภาคพื้น) และภาคอากาศ (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและการบริการภาคอากาศ)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่อยู่ในระดับต่ำ
2. ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ทราบเพียงแต่ว่ามีจำนวนมากของ Cochran (1977) ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= P(1-P) Z^2 / e^2 \\ &= 0.75(1-0.75)(2.58)^2 / (0.05)^2 \\ &= 387 \text{ คน} \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้นจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบการใช้งานได้ โดยการตรวจสอบเนื้อหาของที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และได้ นำแบบสอบถามนี้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดแล้ว นำมาทดสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล ซึ่งแบบสอบถามโดยรวมทั้งฉบับ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.775 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง และสายการบินที่ใช้บริการ จำนวนทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ซึ่งจำแนกตามรายด้านทั้งหมด 2 ด้าน คือ ด้านการบริการภาคพื้นจำนวน 10 ข้อ และด้าน

การบริการภาคอากาศจำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแจกให้กับผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำไปบันทึกลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test และ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffé)

ผลการวิจัย

1. สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้เก็บข้อมูลจากผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์โดยรวมส่วนบุคคลปรากฏดังนี้

1.1 เพศปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย มีเพศชายจำนวน 224 คน (คิดเป็นร้อยละ 56) และเพศหญิงจำนวน 176 คน (คิดเป็นร้อยละ 44)

1.2 อายุปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ระดับอายุ 25-35 ปี จำนวน 183 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.75) รองลงมา คือ อายุ 36-45 ปีจำนวน 130 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.50) รองลงมา คือ อายุ 46 ปีขึ้นไปจำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.25) ตามลำดับ

1.3 ระดับการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ระดับปริญญาตรีจำนวน 370 คน (คิดเป็นร้อยละ 92.50) รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.50) และรองลงมา คือ ปริญญาโทจำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 3) ตามลำดับ

1.4 อาชีพปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ซึ่งเป็นอาชีพพนักงานบริษัทจำนวน 125 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.25) รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 72 คน (คิดเป็นร้อยละ 18) รองลงมา คือ อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษาจำนวน 54 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.50) ตามลำดับ

1.5 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวจำนวน 140 คน (คิดเป็นร้อยละ 35) รองลงมา คือ เดินทางเพื่อไปหาครอบครัว,ญาติและเพื่อนจำนวน 101 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.25) รองลงมา คือ เดินทางเพื่อประชุม,อบรม,สัมมนาจำนวน 80 คน (คิดเป็นร้อยละ 20) ตามลำดับ

1.6 ความถี่ในการเดินทาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ในการเดินทางของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ซึ่งเดินทางปีละไม่เกิน 3 ครั้ง จำนวน 169 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.25) รองลงมา คือ เดินทางประมาณ 2 เดือนต่อครั้งจำนวน 87 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.75) รองลงมา คือ เดินทางประมาณ 3 เดือนต่อครั้งจำนวน 82 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.50) ตามลำดับ

1.7 สายการบินที่ใช้บริการปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายการบินที่ใช้บริการของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ซึ่งเดินทางโดยสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 83 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.75) รองลงมา คือ สายการบินบางกอกแอร์จำนวน 82 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.50) รองลงมา คือ สายการบินไทยจำนวน 79 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.75) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ที่มีต่อพนักงาน และการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่พบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ($p = 0.006$) และความสะดวกในการจองตั๋วโดยสาร ($p = 0.043$) สำหรับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการภาคอากาศพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านความชำนาญในการปฏิบัติงาน ($p = 0.010$)

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ที่สอดคล้องกัน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.180 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่แตกต่างกัน ดังนี้

1. เพศ

จากการวิจัยพบว่าผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ

ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2. อายุ

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

3. ระดับการศึกษา

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

4. อาชีพ

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

5. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

6. ความถี่ในการเดินทาง

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

7. สายการบินที่ใช้บริการ

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับ

ความพึงพอใจต่อพนักงานและการบริการของสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายการบินที่ใช้บริการนั้นความพึงพอใจของผู้โดยสารโดยรวมแตกต่างกันจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé) และผู้โดยสารมีความพึงพอใจสายการบินนกแอร์มากที่สุด

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยกับท่าอากาศยานอื่น เพื่อทราบถึงความพึงพอใจและนำไปปรับปรุงการทำงานของพนักงานทั้งภาคพื้นและภาคอากาศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการวิจัยโดยแยกตามชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร คือ ชั้นประหยัด และชั้นธุรกิจ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่หลากหลาย
3. ควรมีการวิจัยเรื่องการประชาสัมพันธ์ของสายการบินด้วย เนื่องจากการประชาสัมพันธ์จะมีส่วนช่วยได้มากในการหากลุ่มลูกค้ารายใหม่ และรักษากลุ่มลูกค้ารายเดิมเพื่อเพิ่มสัดส่วนของตลาดให้ได้มากกว่าคู่แข่ง

เอกสารอ้างอิง

- โชคชัย ชัยธวัช. (2547). *นักการตลาด CEO ตอน การบริการการตลาด*. กรุงเทพฯ. ซี.พี.บุ๊คสแตนด์การ์ด.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd edition). New York: John Wiley & Sons Inc.