การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ

Service Quality Development for Low Cost Airline

ลลิดา พลสุวรรณ และนิศากร สมสุข

Lalida Polsuwan and Nisakorn Somsuk

คณะการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Faculty of Aviation, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการกำหนดน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการที่ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการให้สูงขึ้นต่อไป โดยใช้ระเบียบวิธีของกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process--AHP)จากความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มผู้โดยสารชาวไทย และชาวต่างชาติ จำนวนกลุ่มละ 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาจากตัวแบบ ‘SERVQUAL’ ที่มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการทั้งห้ามิติได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองในการให้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการและความเห็นอกเห็นใจ โดยใช้เกณฑ์เบื้องต้นจำนวน 18 เกณฑ์ มาประเมินความเหมาะสมในบริบทของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยก่อนที่จะนำมาสร้างตัวแบบเพื่อใช้ในการจัดลำดับความสำคัญตามระเบียบวิธี AHP โดยตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของลำดับความสำคัญของเกณฑ์ฯ ที่ได้จากความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการของผู้โดยสารสองกลุ่ม โดยใช้สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman rank correlation) ซึ่งพบว่าลำดับความสำคัญของเกณฑ์ฯ ของผู้โดยสารทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 อย่างไรก็ตาม เกณฑ์ฯ ที่ผู้โดยสารชาวไทยให้ความสำคัญสูงสุดสองอันดับแรกคือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และเครื่องบินที่ทันสมัยและมีสภาพที่ดี ตามลำดับ ในขณะที่เกณฑ์ฯ ที่ผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ความสำคัญสูงสุดสองอันดับแรกคือการให้ความสนใจกับปัญหาของลูกค้า และการบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาดและบกพร่อง ตามลำดับ

คำสำคัญ: กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น, เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ, สายการบินต้นทุนต่ำ

Abstract

This research used a quantitative research. The purpose of this research was to prioritize the service quality criteria for the low cost airlines in Thailand in order to be a guideline for determining the importance weights of the service quality criteria which meet the expectations of their customers. This will allow airlines to further develop their service qualities. The criteria were measured by using Analytic Hierarchy Process (AHP) based on the expectations and perceptions of service quality of Thai and foreign passenger groups. There were 15 passengers in each group. The research instrument was a questionnaire developed according to the “SERVQUAL” model, which consisted of

five dimensions including reliability, responsiveness, assurance and empathy. Based on the literature review, the eighteen preliminary criteria could be identified. These criteria were assessed to see whether they were suitable to be used in Thailand's low cost airlines before further modeling and prioritizing them by using AHP method. Moreover, after the rankings were obtained by using the fuzzy AHP method, the Spearman rank correlation was applied to see if there was correlation between the results obtained by two groups of passengers. The research found that there was no correlation between the rankings, at the 0.01 level of significance. However, the two most important service quality criteria prioritized by Thai passenger group were "working with efficiency" and having modern and proper aircraft respectively. Meanwhile, the two most important service quality criteria prioritized by foreign passenger group were "having the sincere interest in customer problems" and having the impeccable services respectively.

Keywords: Analytic Hierarchy Process (AHP), service quality criteria, low cost airlines

บทนำ

'คุณภาพของการบริการ' ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของธุรกิจสายการบินทั้งนี้ ลูกค้าส่วนใหญ่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินด้วยคุณภาพของการบริการ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการและนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สายการบินต้นทุนต่ำ (low–cost airline) เป็นสายการบินที่ลดต้นทุนการดำเนินงานปัจจุบันสายการบินต้นทุนต่ำมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง กลยุทธ์หนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจสายการบิน คือ คุณภาพการบริการที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งเห็นได้จาก การที่สายการบินส่วนใหญ่จะนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า เช่น การสำรองตั๋วก่อนเดินทาง การซื้อบริการภาคพื้นดิน การบริการบนเครื่อง และการบริการที่จุดหมายปลายทาง เป็นต้น (Tsaur, et al., 2002) ความพึงพอใจด้าน 'คุณภาพการบริการ' เป็นหนึ่งในมุมมองที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด หากสายการบินสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีกหรือทำให้เกิดการบอกต่อซึ่งคุณภาพการบริการนั้นประกอบด้วยสิ่งที่จับต้องได้ทางกายภาพและคุณลักษณะที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความปลอดภัย และความสบาย เป็นต้น (Tsaur, et al., 2002) ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการจากมุมมองของผู้รับบริการจึงต้องใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ร่วมกัน (กรรนภัทรกันแก้ว, 2555) เพื่อบ่งชี้ว่าการบริการที่จัดให้ผู้โดยสารนั้นสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไรก็ตาม เป็นไปได้ยากที่ธุรกิจการบินจะปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับเกณฑ์ทุกเกณฑ์ได้พร้อมกันในเวลาเดียวกัน เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านทรัพยากร ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาลำดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการเพื่อนำไปสู่การจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อไป ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ศึกษาการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยโดยใช้ระเบียบวิธีของกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) จากความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการของผู้รับบริการโดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาจากตัวแบบ 'SERVQUAL' ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ลำดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่ได้จากงานวิจัยนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารของสายการบินต้นทุนต่ำสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการกำหนดน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการที่ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการให้สูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยเพื่อนำไปสู่การจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมและการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สูงขึ้น

2. เพื่อเสนอแบบจำลองการตัดสินใจด้วยกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น เพื่อนำไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ

3. เพื่อศึกษาความแตกต่างในการจัดลำดับของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการระหว่างผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติ

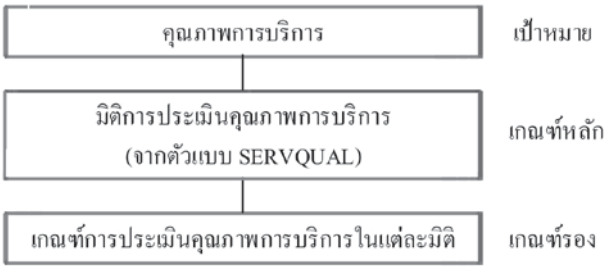
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL ตัวแบบในการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL นั้นเป็นเครื่องมือการประเมินคุณภาพการบริการที่มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการในห้ามิติได้แก่ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangible) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (reliability) การตอบสนองในการให้บริการ(responsiveness) การสร้างความมั่นใจในบริการ (assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (empathy)

กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process--AHP) กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นได้พัฒนาขึ้นเมื่อประมาณปลายทศวรรษที่ 1970 โดยโทมัสสาดตี้ (Thomas Saaty, 1980) เป็นกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพโดยแบ่งองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วน ๆ ในรูปของแผนภูมิตามลำดับชั้นแล้วกำหนดค่าของการวินิจฉัยเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ และนำค่าเหล่านั้นมาคำนวณเพื่อดูว่าปัจจัย และทางเลือกอะไรมีค่าลำดับความสำคัญมากที่สุดเป็น กระบวนการที่ใช้งานง่ายเพราะมีโครงสร้างเลียนแบบกระบวนการคิดของมนุษย์ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542) ซึ่งขั้นตอนของวิธีกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นประกอบด้วย 1) การกำหนดปัญหา และแยกองค์ประกอบ 2) สร้างแผนภูมิลำดับชั้น 3) การวินิจฉัยหาลำดับความสำคัญและ 4) การคำนวณหาค่าความสอดคล้องกันของเหตุผล

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้มีกรอบแนวคิดการวิจัยในการสร้างตัวแบบสำหรับกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นเพื่อจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1คือเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการเบื้องต้นที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนั้น มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้จริงกับสายการบินต้นทุนต่ำ

H_0: เกณฑ์ฯ เบื้องต้นไม่มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับสายการบินต้นทุนต่ำ (H_0: $\mu = 4$)

H_1: เกณฑ์ฯ เบื้องต้นมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับสายการบินต้นทุนต่ำ (H_1: $\mu = 4$)

สมมุติฐานที่ 2 คือลำดับความสำคัญที่จัดโดยผู้โดยสารชาวไทย และชาวต่างชาติไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_0: ลำดับที่จัดโดยผู้โดยสารสองกลุ่มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1: ลำดับที่จัดโดยผู้โดยสารสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากประชากรสองกลุ่มคือผู้โดยสารชาวไทยและผู้โดยสารชาวต่างชาติโดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้โดยสารที่มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ สายการบินนกแอร์ และไทยแอร์เอเชีย

เฉลี่ยอย่างน้อย 10 ครั้งในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จำนวนกลุ่มละ 15 คนโดยใช้ วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อประเมินความเหมาะสมของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาใช้จริงกับสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งได้แก่ สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยแอร์เอเชีย ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท โดยที่ระดับความเหมาะสม 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก และ 5 = มากที่สุด

2. แบบสอบถามเพื่อใช้จัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการด้วยวิธี AHP (AHP-based questionnaire)

ก่อนนำเครื่องมือข้างต้นไปใช้ในงานวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการใช้งานได้ และปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยการวิจัยเชิงปริมาณ และวิธีการดำเนินการวิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ และตัวแบบในการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUALจากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อระบุเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการเบื้องต้นซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรม

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินความเหมาะสมของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการเบื้องต้นที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 ว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้จริงกับสายการบินต้นทุนต่ำหรือไม่ โดยได้ขอให้ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติประเมินความเหมาะสม โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 1 ผลการประเมินที่ได้นำมาทดสอบสมมติฐานทางสถิติโดยใช้ t-test เพื่อสืบให้แน่ใจว่าเกณฑ์ฯ เบื้องต้นมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 3 จัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ฯ ที่มีความเหมาะสม (ซึ่งได้จากการปฏิเสธ H_0 ในขั้นตอนที่ 2) โดยเริ่มจากการสร้างตัวแบบการตัดสินใจตามระเบียบวิธี AHP ซึ่งเป็นกระบวนการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ โดยแบ่งองค์ประกอบของปัญหาออก เป็นส่วน ๆ ในรูปของแผนภูมิตามลำดับชั้น แล้วกำหนดค่าของการวินิจฉัยเปรียบเทียบเกณฑ์ฯต่าง ๆ และนำค่าเหล่านั้นมาคำนวณเพื่อดูว่าเกณฑ์ฯ ใดมีค่าลำดับความสำคัญมากที่สุด (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542)

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของลำดับความสำคัญของเกณฑ์ฯ ที่ได้จากความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการของผู้โดยสารสองกลุ่ม โดยใช้สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman rank correlation) โดยที่ H_0: ลำดับที่จัดโดยผู้โดยสารสองกลุ่มไม่มีความ สัมพันธ์กัน และH_1: ลำดับที่จัดโดยผู้โดยสารสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2559 ที่บริษัท ไฮโซ เวิลด์ ทัวร์ จำกัดบริษัท ทีจี เอ็กซ์เพรส จำกัด และ บริษัท Big Elephant Tour จำกัด ซึ่งเป็นธุรกิจนำเที่ยวที่ให้บริการจำหน่ายตั๋วเครื่องบินในทุกเส้นทางทั่วโลกโดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินนกแอร์ และไทยแอร์เอเชีย เฉลี่ยอย่างน้อย 10 ครั้งในปีที่ผ่านมา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และใช้สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมนในการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ผลการวิจัย

ผลจากขั้นตอนที่ 1การวิเคราะห์เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถระบุเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการได้ 18 เกณฑ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 มิติรายละเอียดได้แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ	คำอธิบายโดยย่อ	เอกสารอ้างอิง
มิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
1. เครื่องบินที่ทันสมัยและมีสภาพที่ดี	เครื่องบินที่ทางสายการบินให้บริการมีความเหมาะสมกับประเภทการเดินทาง และจำนวนของลูกค้า โดยทั้งตัวเครื่องบิน และอุปกรณ์บนเครื่องบินมีความทันสมัยและสอดรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีสภาพที่ดี และสามารถใช้งานได้ง่ายกับลูกค้าทุกประเภท	Basfirinci and Mitra (2015), Chikwendu et al. (2012), Erdil and Yildiz (2011), Kao (2009) Pourezzat et al. (2013), Sultan and Simpson (2000) และสิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556)
2. พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีภาพลักษณ์ และทัศนคติที่ดี	พนักงานที่มีทักษะ และความสามารถทางด้านการให้บริการดีเยี่ยม ปราศจากซึ่งข้อผิดพลาด และมีระเบียบวินัย มีแบบแผนในการปฏิบัติงานมีการกระทำพฤติกรรม ลักษณะภายนอก และแนวคิดในด้านการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงการแต่งกายของพนักงานที่ปรากฏภาพให้ลูกค้าได้เห็น หรือรับรู้ มีความเหมาะสมเรียบร้อย	Chikwendu et al. (2012), Erdil and Yildiz (2011), Gilbert and Wong (2003), Hussain et al. (2015), Kao (2009), Frost and Kumar (2001), Leong et al. (2015), Pourezzat et al. (2013) Sultan and Simpson (2000)ธนภพ อาสนทอง (2553) น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) ลานนาไทย สัยเจริญ (2557) ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2556) และสิทธิชัย ศรีเจริประมง (2556)
3. สันทนาการบนเครื่องบิน	สิ่งที่สร้างความบันเทิงใจที่มีจัดบริการไว้ให้ลูกค้าระหว่าง อยู่บนเครื่องบิน อาทิเช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เพลง ภาพยนตร์ เป็นต้น	Chou et al. (2011), Gilbert and Wong (2003), Hussain et al. (2015), Kao (2009) Pakdil and Aydin (2007) และ ลานนาไทย สัยเจริญ (2557)
4. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนเครื่องบิน	สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดบริการไว้ให้ผู้โดยสารระหว่างอยู่บนเครื่องบิน อาทิ เก้าอี้รุ่นใหม่ที่มีขนาดและความกว้างเหมาะสมการให้บริการเชื่อมต่อโครงข่ายการสื่อสารไร้สายบริการกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บริการโทรสารรวมถึงการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายโทรศัพท์บนเครื่องบินเป็นต้น	Basfirinci and Mitra (2015), Chikwendu et al. (2012), Chou et al. (2011), Gilbert and Wong (2003), Hussain et al. (2015), Kao (2009), Frost and Kumar (2001), Leong et al. (2015), Pakdil and Aydin (2007) และ ลานนาไทย สัยเจริญ (2557)
มิติความน่าเชื่อถือไว้วางใจ		
5. การบริการตามสัญญา หรือเงื่อนไขการให้บริการ	พนักงานจะต้องจัดหา หรือให้บริการ และปฏิบัติหน้าที่ตามที่สายการบินกำหนดในสัญญาการให้บริการ หรือตามเอกสารการแจ้งเงื่อนไขในการให้บริการกับลูกค้า อาทิเช่น การบริการของว่างฟรีบนเครื่องบิน เป็นต้น	Erdil and Yildiz (2011), Frost and Kumar (2001), Leong et al. (2015), Pourezzatet al. (2013), Sultan and Simpson (2000)
6. การบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาดและข้อบกพร่อง	พนักงานให้บริการด้วยความมีประสิทธิภาพ ปราศจากข้อผิดพลาด มีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานและสามารถรับมือกับปัญหาได้เป็นอย่างดี	Chikwendu et al. (2012), Leong et al. (2015), Pourezzat et al. (2013), Sultan and Simpson (2000)
7. การให้ความสนใจกับปัญหาของลูกค้า	เมื่อเกิดปัญหาบนเครื่องบิน พนักงานสามารถที่จะแสดงความเห็นใจ และทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไขอย่างแน่นอน	Erdil and Yildiz (2011), Kao (2009), Leong et al. (2015), Sultan and Simpson (2000)

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ	คำอธิบายโดยย่อ	เอกสารอ้างอิง
มิติการตอบสนองในการให้บริการ		
8. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและตารางเวลาที่รวดเร็ว และถูกต้อง	พนักงานสามารถให้ข้อมูลเวลาการให้บริการกับลูกค้าได้ว่า ลูกค้าจะได้รับบริการที่ต้องการเมื่อใด และเมื่อลูกค้าต้องการบริการอะไรพนักงานสามารถตอบได้ว่าจะใช้เวลาในการให้บริการเท่าใด	Erdil and Yildiz (2011), Hussain et al. (2015), Leong et al. (2015), Pourezzat et al. (2013), Sultan and Simpson (2000) และ ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ(2556)
9. การให้บริการอย่างรวดเร็ว	พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างคล่องตัว ทันท่วงที มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	Erdil and Yildiz (2011), Gilbert and Wong (2003), Frost and Kumar (2001), Leong et al.(2015), Pourezzat et al. (2013), Sultan and Simpson (2000)ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2556) และสิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556)
10. การช่วยเหลือลูกค้าและบริการอย่างเป็นมิตร	พนักงานมีการสอบถามถึงปัญหา และให้ความมั่นใจกับลูกค้าได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น พร้อมทั้งมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการอย่างเป็นมิตรที่ดี	Chou et al. (2011), Erdil and Yildiz (2011) Gilbert and Wong (2003), Hussain et al. (2015), Frost and Kumar (2001), Leong et al. (2015), Pakdil and Aydin (2007) Pourezzat et al. (2013), Sultan and Simpson (2000)ธนภพ อาสนทอง (2553) ลานนาไทย สัยเจริญ (2557) และศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2556)
11. ความสามารถในการรับมือกับความล่าช้า	สายการบินได้เตรียมการแก้ปัญหา พร้อมจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก และแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าเมื่อมีความล่าช้าเกิดขึ้น อาทิเช่น เตรียมรับมือกับลูกค้าที่มีข้อซักถามต่าง ๆ รวมถึงการจัดหาของกำนัลฟรีให้ลูกค้าที่ประสบปัญหาจากความล่าช้าของสายการบิน เป็นต้น	Basfirinci and Mitra (2015), Chikwendu et al. (2012), Chou et al. (2011), Pakdil and Aydin (2007), Liou et al. (2011) และ ลานนาไทย สัยเจริญ (2557)
มิติการสร้างความมั่นใจในบริการ		
12. การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	พนักงานมีความใส่ใจต่อลูกค้าเป็นอย่างดี เอาใจใส่ลูกค้าสม่ำเสมอ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และปราศจากข้อผิดพลาด สามารถ สร้างความเชื่อมั่น และเชื่อถือได้ในการให้บริการ	Chikwendu et al. (2012), Erdil and Yildiz (2011), Gilbert and Wong (2003), Hussain et al. (2015), Frost and Kumar (2001), Leong et al. (2015), Pourezzat et al (2013), Sultan and Simpson (2000) และ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556).
13. การบริการที่สุภาพ	พนักงานมีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ ใช้คำพูดไพเราะ กริยาท่าทางสุภาพนอบน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูเป็นมิตร และเป็นกันเอง	Erdil and Yildiz (2011), Frost and Kumar (2001), Leong et al. (2015), Pourezzat et al. (2013), Sultan and Simpson (2000), ธนภพ อาสนทอง (2553) และ น้ำเพชร อยู่สกุล (2553)

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ	คำอธิบายโดยย่อ	เอกสารอ้างอิง
14. ความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และการตอบข้อซักถาม	สายการบินมีการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และการตอบข้อซักถามของลูกค้า เช่น มีการประชุมเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และตัวอย่างข้อซักถามที่พบบ่อย และวิธีการตอบข้อซักถามให้กับพนักงานก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างความรู้ และทักษะที่จะรับมือกับข้อซักถามของลูกค้า	Basfirinci and Mitra (2015), Chikwendu et al. (2012), Erdil and Yildiz (2011), Gilbert and Wong (2003), Hussain et al. (2015), Kao (2009), Leong et al. (2015), Pourezzat et al. (2013), Sultan and Simpson (2000)
15. ความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	สายการบินมีระบบรองรับความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานให้กับลูกค้าในกรณีฉุกเฉินต่าง ๆ มีการจัดฝึกอบรมพนักงานให้รับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้น มีการสาธิตการใช้อุปกรณ์การช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน พร้อมทั้งอุปกรณ์ช่วยเหลือมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน อาทิ เข็มขัดนิรภัย หน้ากากออกซิเจน เสื้อชูชีพ เป็นต้น	Basfirinci and Mitra (2015), Chikwendu et al. (2012), Chou et al. (2011), Erdil and (2011), Gilbert and Wong (2003), Leong et al. (2015), Pakdil and Aydin (2007), Sultan and Simpson (2000) น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) ลานนาไทย สัยเจริญ (2557) และ ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2556)
มิติความเห็นอกเห็นใจ		
16. การบริการด้วยความเอาใจใส่ และคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก	พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าตลอดเวลาจนกระทั่งลูกค้าลงถึงพื้น และบริการลูกค้าเป็นอย่างดี พยายามเข้าถึงลูกค้าที่มีความต้องการพิเศษแตกต่างออกไป	Chou et al. (2011), Erdil and Yildiz (2011), Gilbert and Wong (2003), Frost and Kumar (2001), Leong et al. (2015), Pakdil and Aydin (2007), Pourezzat et al. (2013), Sultan and Simpson (2000)และ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556)
17. สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	พนักงานแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า และพร้อมช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ อีกทั้งสามารถเข้าใจถึงความต้องการ เต็มใจในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว และไม่บ่ายเบี่ยง	Chikwendu et al. (2012), Chou et al. (2011), Erdil and Yildiz (2011), Gilbert and Wong (2003), Frost and Kumar (2001), Leong et al. (2015), Pakdil and Aydin (2007), Pourezzat et al. (2013), Sultan and Simpson (2000) น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) และ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556)
18. การให้ความช่วยเหลือ หรือช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเต็มความสามารถ	การให้ความช่วยเหลือ หรือช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ เสมือนเป็นปัญหาของตนเอง เข้าใจถึงปัญหา มุ่งมั่น และตั้งใจในการแก้ไขปัญหาอย่างสุดความสามารถ	ธนภพ อาสนทอง (2553) ลานนาไทย สัยเจริญ (2557) และ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556)

ผลจากขั้นตอนที่ 2 ผลการประเมินความเหมาะสมของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการเบื้องต้นที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 ว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้จริงกับสายการบินต้นทุนต่ำหรือไม่ โดยใช้ t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงในตาราง 2

ตาราง 2

ผลการทดสอบสมมติฐาน $H_0 : \mu = 4$ และ $H_1 : \mu > 4$

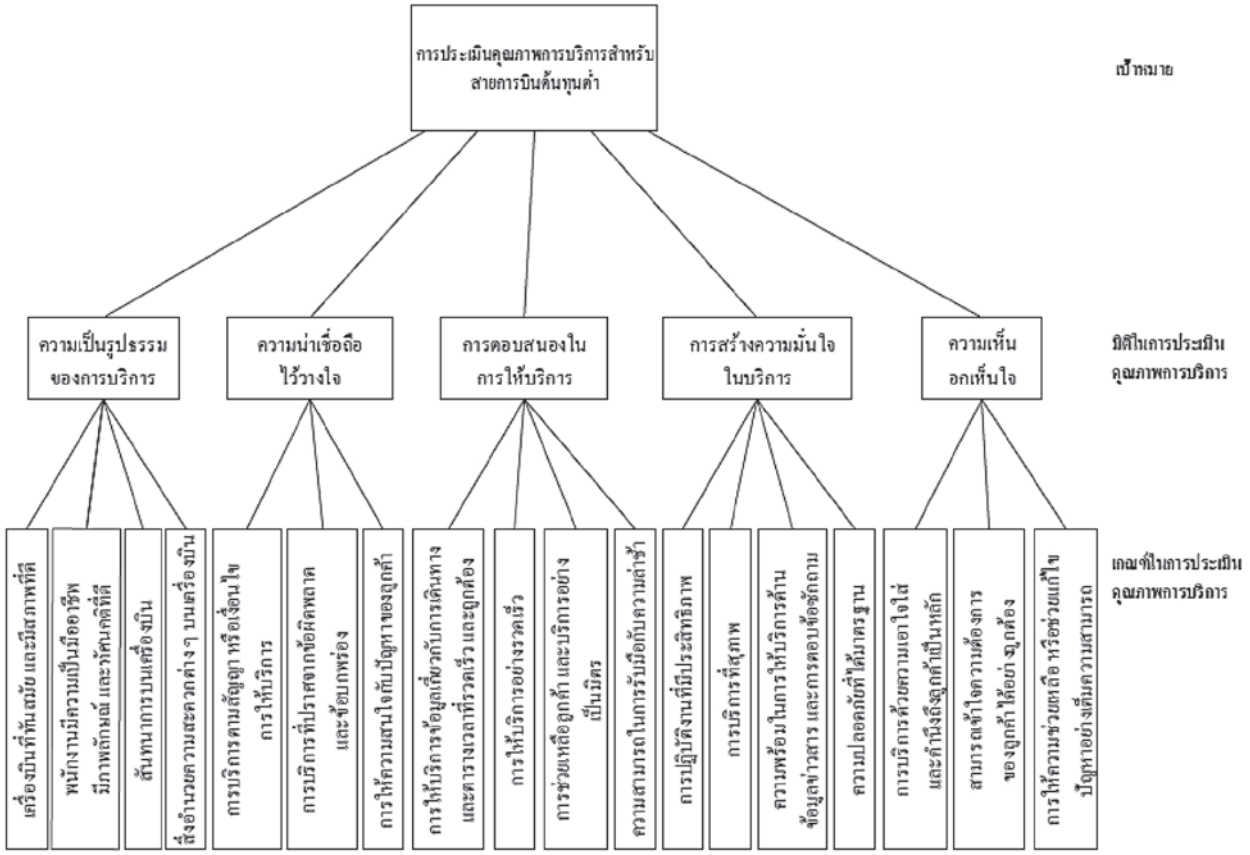
เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	$H_0: \mu = 4$ และ $H_1: \mu > 4$	
			P-value	ผลการทดสอบ
มิติความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
เครื่องบินที่ทันสมัยและมีสภาพที่ดี	4.40	0.59	0	ปฏิเสธ H_0
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆบนเครื่องบิน	4.37	0.74	0.003	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีภาพลักษณ์ และทัศนคติที่ดี	4.35	0.62	0.001	ปฏิเสธ H_0
สันทนาการบนเครื่องบิน	4.35	0.80	0.009	ปฏิเสธ H_0
มิติความน่าเชื่อถือ				
การบริการตามสัญญา หรือเงื่อนไขการให้บริการ	4.35	0.69	0.003	ปฏิเสธ H_0
การให้ความสนใจกับปัญหาของลูกค้า	4.27	0.59	0.006	ปฏิเสธ H_0
การบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาด และข้อบกพร่อง	4.22	0.47	0.005	ปฏิเสธ H_0
มิติการตอบสนองในการให้บริการ				
การช่วยเหลือลูกค้า และบริการอย่างเป็นมิตร	4.37	0.49	0	ปฏิเสธ H_0
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง และตารางเวลาที่รวดเร็ว และถูกต้อง	4.30	0.51	0.001	ปฏิเสธ H_0
ความสามารถในการรับมือกับความล่าช้า	4.30	0.64	0.006	ปฏิเสธ H_0
การให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.27	0.59	0.006	ปฏิเสธ H_0
มิติการสร้างความมั่นใจในบริการ				
ความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	4.47	0.55	0	ปฏิเสธ H_0
การบริการที่สุภาพ	4.32	0.61	0.002	ปฏิเสธ H_0
ความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และการตอบข้อซักถาม	4.25	0.54	0.006	ปฏิเสธ H_0
การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	4.22	0.47	0.005	ปฏิเสธ H_0
มิติความเห็นอกเห็น				
การให้ความช่วยเหลือ หรือช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเต็มความสามารถ	4.25	0.49	0.003	ปฏิเสธ H_0
สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.25	0.54	0.006	ปฏิเสธ H_0
การบริการด้วยความเอาใจใส่ และคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก	4.22	0.42	0.002	ปฏิเสธ H_0

หมายเหตุ : ใช้แบบสอบถามที่มีมาตรวัดแบบลิเคิร์ท โดยที่ ระดับความเหมาะสม 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก และ 5 = มากที่สุด โดยที่ H_0: เกณฑ์ฯ เบื้องต้นไม่มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับสายการบินต้นทุนต่ำ ($H_0 : \mu = 4$) และ H_1: เกณฑ์ฯ เบื้องต้นมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับสายการบินต้นทุนต่ำ ($H_1 : \mu = 4$)

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่า p-value ทุกเกณฑ์มีค่าน้อยกว่า 0.01ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นแสดงถึงค่าเฉลี่ยของแต่ละเกณฑ์มีค่ามากกว่า4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 18 เกณฑ์ มีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับสายการบินต้นทุนต่ำ

ผลจากขั้นตอนที่ 3 ผลการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ ด้วยกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) ดังนี้

1. ผลการจัดทำตัวแบบด้วยกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยนำมิติและเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการที่มีความเหมาะสมมาสร้างตัวแบบจำลองการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) ที่มีลักษณะเป็นแผนภูมิเชิงลำดับชั้น ดังภาพที่ 2



ภาพ 2 แบบจำลอง AHP เพื่อใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ

จากนั้นสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากการเปรียบเทียบเชิงคู่โดยได้ขอให้ผู้โดยสารประเมินเปรียบเทียบเกณฑ์ทีละคู่และใช้แบบสอบถามเพื่อตัดสินใจว่าเกณฑ์ใดมีความสำคัญมากกว่ากัน โดยผู้ประเมินจะตอบคำถามนี้โดยใช้ระดับคะแนนมาตราส่วนในการวินิจฉัยเปรียบเทียบเชิงคู่มาตราส่วน1-9 (ดังตาราง 3) พร้อมทั้งให้คะแนนความสำคัญของเกณฑ์ เพื่อให้ได้เมตริกซ์การเปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่ กำหนดเมตริกซ์การเปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่ หลังจากนั้นรวมความคิดเห็นจากผู้โดยสารทุกคนโดยใช้ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต และคำนวณหาค่าน้ำหนักในแต่ละลำดับชั้นโดยใช้วิธี AHP รวมทั้งได้คำนวณ (ซ้ำ) ค่าน้ำหนักในแต่ละลำดับชั้นในทุกระดับของโครงสร้างของ AHP และคำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับชั้นของแต่ละเกณฑ์ ทั้งนี้ค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับของแต่ละเกณฑ์ ซึ่งคำนวณโดยการคูณกันระหว่างค่าน้ำหนักในแต่ละระดับชั้นที่มีน้ำหนักที่สอดคล้องกันตามลำดับชั้นหลังจากนั้นจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับชั้น

ตาราง 3

ระดับคะแนนมาตราส่วน1–9 ในการวินิจฉัยเปรียบเทียบเชิงคู่

ระดับความสำคัญ	ความหมาย
1	สำคัญเท่าเทียมกัน
3	สำคัญกว่าปานกลาง
5	สำคัญกว่าอย่างเด่นชัด
7	สำคัญกว่าอย่างเด่นชัดมาก
9	สำคัญกว่าอย่างมากที่สุด
2,4,6,8	ความสำคัญที่อยู่ระหว่างแต่ละระดับ

ที่มา. จาก *The analytic hierarchy process: Planning, priority setting, resource allocation*, โดย Saaty, T. L., 1980, New York: McGraw-Hill.

2. สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากการเปรียบเทียบเชิงคู่ แบบสอบถามแยกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 แบบสอบถามเปรียบเทียบความสำคัญของมิติในการประเมินคุณภาพการบริการ

ประเด็นที่ 2 แบบสอบถามเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ

2.1 แบบสอบถามเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในกลุ่ม “ความเป็นรูปธรรมของการบริการ” โดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

2.2 แบบสอบถามเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในกลุ่ม “ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ” โดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

2.3 แบบสอบถามเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในกลุ่ม “การตอบสนองในการให้บริการ” โดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

2.4 แบบสอบถามเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในกลุ่ม “การสร้างความมั่นใจบริการ” โดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

2.5 แบบสอบถามเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในกลุ่ม “ความเห็นอกเห็นใจ” โดยทำการเปรียบเทียบทีละคู่

โดยผู้โดยสารเป็นผู้ประเมินเปรียบเทียบเกณฑ์ทีละคู่ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อตัดสินใจว่าเกณฑ์ใดมีความสำคัญมากกว่ากัน พร้อมทั้งให้คะแนนความสำคัญขอเกณฑ์ เพื่อที่จะได้เมตริกซ์ความสำคัญแบบเป็นคู่ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับจากผู้โดยสารชาวไทย และชาวต่างชาติที่เป็นผู้ประเมินทั้งสิ้นจำนวน 30 ชุด

3. กำหนดเมตริกซ์การเปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่โดยกำหนดเมตริกซ์เปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่ตามวิธีของ การวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น โดยในระดับของมิติในการประเมินคุณภาพการบริการ กำหนดตารางเมตริกซ์ได้ 1ตาราง ระดับของกลุ่มเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการกำหนดตารางเมตริกซ์ได้ 18 ตาราง

4. รวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้โดยสารทุกคน โดยใช้ค่าเฉลี่ยเรขาคณิตโดยรวบรวมความคิดเห็นโดยนำผลการประเมินแบบสอบถามจาก“การจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” มาวิเคราะห์ผล

5. คำนวณค่าน้ำหนักในแต่ละลำดับชั้นโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นคำนวณโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel พบว่า ตารางเมตริกซ์ทุกตารางของผู้ประเมินทุกคนสามารถประเมินเปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่ ได้อย่างสอดคล้อง โดยค่าความสอดคล้องกันของเหตุผลที่ได้ มีค่าน้อยกว่า 0.1

6. คำนวณค่าน้ำหนักในแต่ละลำดับชั้นในทุกระดับของโครงสร้างลำดับชั้นโดยทำการคำนวณ (ซ้ำ) ค่าน้ำหนักในและลำดับชั้นในทุกระดับของโครงสร้างลำดับชั้น ให้ครบตามตัวแบบโครงสร้างลำดับชั้นที่ได้ออกแบบไว้ พบว่าผู้ประเมินทุกคนสามารถประเมินเปรียบเทียบความสำคัญแบบเป็นคู่ได้อย่างสอดคล้อง โดยค่า CR ที่ได้ มีค่าน้อยกว่า 0.1 จึงสามารถนำค่าน้ำหนักความสำคัญไปใช้ในการจัดลำดับเกณฑ์ได้ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ดังแสดงในตาราง 4 และ5

ตาราง 4

ลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการของ "ผู้โดยสารชาวไทย"

มิติในการประเมินคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับ	เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนัก	ค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับ	ลำดับที่
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.237	เครื่องบินที่ทันสมัยและมีสภาพที่ดี	0.353	0.084	2
		พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดี	0.311	0.074	4
		สันทนาการบนเครื่องบิน	0.195	0.046	12
		สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนเครื่องบิน	0.141	0.033	16
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	0.192	การบริการตามสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการ	0.424	0.082	3
		การบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาด และข้อบกพร่อง	0.240	0.046	13
		การให้ความสนใจกับปัญหาของลูกค้า	0.336	0.065	5
การตอบสนองในการให้บริการ	0.199	การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและตารางเวลาที่รวดเร็ว และถูกต้อง	0.281	0.056	10
		การให้บริการอย่างรวดเร็ว	0.286	0.057	8
		การช่วยเหลือลูกค้า และบริการอย่างเป็นมิตร	0.255	0.051	11
		ความสามารถในการรับมือกับความล่าช้า	0.177	0.035	15
การสร้างความมั่นใจในบริการ	0.244	การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	0.398	0.097	1
		การบริการที่สุภาพ	0.232	0.056	9
		ความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการตอบข้อซักถาม	0.255	0.062	6
		ความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	0.115	0.028	18
ความเห็นอกเห็นใจ	0.129	การบริการด้วยความเอาใจใส่ และคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก	0.298	0.038	14
		สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	0.232	0.030	17
		การให้ความช่วยเหลือ หรือช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเต็มความสามารถ	0.470	0.060	7

ตาราง 5

ลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการของ “ผู้โดยสารชาวต่างชาติ”

มิติในการประเมินคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับ	เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ	ค่าน้ำหนัก	ค่าน้ำหนักความสำคัญในทุกระดับ	ลำดับที่
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.213	เครื่องบินที่ทันสมัยและมีสภาพที่ดี	0.281	0.0599	6
		พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดี	0.3641	0.0774	5
		สันทนาการบนเครื่องบิน	0.2069	0.0440	14
		สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนเครื่องบิน	0.1476	0.0314	16
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	0.257	การบริการตามสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการ	0.3140	0.0807	4
		การบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาด และข้อบกพร่อง	0.3347	0.0860	2
		การให้ความสนใจกับปัญหาของลูกค้า	0.3514	0.0903	1
การตอบสนองในการให้บริการ	0.202	การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและตารางเวลาที่รวดเร็ว และถูกต้อง	0.2931	0.0592	8
		การให้บริการอย่างรวดเร็ว	0.2941	0.0594	7
		การช่วยเหลือลูกค้า และบริการอย่างเป็นมิตร	0.2344	0.0473	11
		ความสามารถในการรับมือกับความล่าช้า	0.1784	0.0360	15
การสร้างความมั่นใจในบริการ	0.195	การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	0.4291	0.0837	3
		การบริการที่สุภาพ	0.2334	0.0455	13
		ความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการตอบข้อซักถาม	0.2486	0.0485	10
		ความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	0.0890	0.0174	18
ความเห็นอกเห็นใจ	0.129	การบริการด้วยความเอาใจใส่ และคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก	0.3658	0.0472	12
		สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	0.2362	0.0305	17
		การให้ความช่วยเหลือ หรือช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเต็มความสามารถ	0.3980	0.0514	9

ผลการจัดลำดับความสำคัญของมิติในการประเมินคุณภาพการบริการใน “มุมมองของผู้โดยสารชาวไทย” พบว่า กลุ่มผู้โดยสารชาวไทยให้ความสำคัญกับมิติในการประเมินคุณภาพการบริการโดยเรียงความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ การสร้างความมั่นใจในบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการการตอบสนองในการให้บริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และความเห็นอกเห็นใจ

การจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ พบว่า กลุ่มผู้โดยสารชาวไทยให้ความสำคัญกับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการสามลำดับแรกคือ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเครื่องบิน

ที่ทันสมัย และมีสภาพที่ดีการบริการตามสัญญา หรือเงื่อนไขการให้บริการ และเกณฑ์ที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน

ผลการจัดลำดับความสำคัญของมิติในการประเมินคุณภาพการบริการใน “มุมมองของผู้โดยสารชาวต่างชาติ” พบว่า กลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับมิติในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยเรียงความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองในการให้บริการ การสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ ความเห็นอกเห็นใจ

การจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ พบว่า กลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการสามลำดับแรกคือ การให้ความสนใจกับปัญหาของลูกค้า การบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาด และข้อบกพร่องการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และเกณฑ์ที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน

ผลจากขั้นตอนที่ 4 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลำดับที่จัดโดยผู้โดยสารสองกลุ่ม โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามวิธีของสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ดังตาราง 6

ตาราง 6

ความแตกต่างของการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการระหว่างผู้โดยสารสองกลุ่ม

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ	ลำดับความสำคัญที่จัดโดย		ความแตกต่างของลำดับความสำคัญ
	กลุ่มผู้โดยสารชาวไทย	กลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติ	
เครื่องบินที่ทันสมัยและมีสภาพที่ดี	4	10	-6
พนักงานมีความเป็นมืออาชีพมีภาพลักษณ์ และทัศนคติที่ดี	6	4	2
สันทนาการบนเครื่องบิน	15	15	0
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆบนเครื่องบิน	17	17	0
การบริการตามสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการ	2	7	-5
การบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาดและข้อบกพร่อง	12	6	6
การให้ความสนใจกับปัญหาของลูกค้า	5	5	0
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและตารางเวลาที่รวดเร็ว และถูกต้อง	9	9	0
การให้บริการอย่างรวดเร็ว	8	8	0
การช่วยเหลือลูกค้าและบริการอย่างเป็นมิตร	11	13	-2
ความสามารถในการรับมือกับความล่าช้า	16	16	0
การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	3	1	2
การบริการที่สุภาพ	14	14	0
ความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการตอบข้อซักถาม	10	11	-1
ความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	18	18	0
การบริการด้วยความเอาใจใส่และคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก	7	3	4
สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	13	12	1
การให้ความช่วยเหลือหรือช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเต็มความสามารถ	1	2	-1

จากการคำนวณจะได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน $r_s = 0.868$ ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (r_s) ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่าวิกฤตสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (0.868>0.625) ใช้การทดสอบแบบสองทาง (two-tail) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

นั่นแสดงว่า ลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการที่จัดโดยผู้โดยสารทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทสรุป

1. การจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำโดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) นั้น ได้เริ่มจากการระบุเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการที่เหมาะสม โดยการทดสอบสมมติฐาน เพื่อสืบให้แน่ใจว่ามิติ หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการเบื้องต้น ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (ดังตาราง 1) มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 1 และวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 40 คน ซึ่งผลการทดสอบ (ดังตาราง 2) สามารถสรุปได้ว่ามิติ และเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 18 เกณฑ์ใน 5 มิตินั้น มีความเหมาะสมในการนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ

2. นำมิติ และเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการที่มีความเหมาะสม มาสร้างตัวแบบจำลองการตัดสินใจด้วย AHP (ดังภาพ 2) และใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 เพื่อสอบถามความคิดเห็นด้านการลำดับความสำคัญของมิติ และเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการจากผู้โดยสารทั้งสองกลุ่ม คือกลุ่มผู้โดยสารชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอย่างน้อย 10 ครั้งในปีที่ผ่านมา จำนวนกลุ่มละ15 คน

3. ผลการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทย (ดังตาราง 4) ให้ความสำคัญกับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ ลำดับที่ 1 คือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและลำดับที่ 2 คือเครื่องบินทันสมัยและมีสภาพที่ดี สำหรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ (ดังตาราง 5) ให้ความสำคัญกับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการลำดับที่ 1 คือการให้ความสนใจกับปัญหาของลูกค้าและลำดับที่ 2 คือการบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาดและข้อบกพร่อง

โดยเกณฑ์ที่สำคัญของแต่ละมิติในการประเมินคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำในมุมมองผู้โดยสารชาวไทยพบว่า มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือเครื่องบินที่ทันสมัยและมีคุณภาพดี มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ คือการบริการตามสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการ มิติที่ 3 การตอบสนองในการให้บริการ คือการบริการอย่างรวดเร็ว มิติที่ 4 การสร้างความมั่นใจในบริการ คือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมิติที่ 5 ความเห็นอกเห็นใจ คือการให้ความช่วยเหลือหรือช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเต็มความสามารถ

ส่วนเกณฑ์ที่สำคัญของแต่ละมิติในการประเมินคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำในมุมมองผู้โดยสารชาวต่างชาติพบว่า มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือพนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดี มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ คือการบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องโดยมิติที่ 3, 4 และ 5 เหมือนกับในมุมมองของลูกค้าชาวไทย ซึ่งเป็นดังนี้ มิติที่ 3 การตอบสนองในการให้บริการ คือการบริการอย่างรวดเร็ว มิติที่ 4 การสร้างความมั่นใจในการให้บริการ คือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมิติที่ 5 ความเห็นอกเห็นใจ คือการให้ความช่วยเหลือหรือช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเต็มความสามารถ

อย่างไรก็ตามผลของการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ดังตาราง 6) สรุปได้ว่า ลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ 18 เกณฑ์ที่จัดโดยผู้เชี่ยวชาญสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากการจัดลำดับความความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำนั้น ทางผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในมิตินี้ทั้งผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 ทางสายการบินควรต้องมีช่างเทคนิคที่มีความรู้ความสามารถในการบำรุงรักษาเครื่องบินไม่ควรปล่อยให้เครื่องบินมีสภาพเก่าทรุดโทรม หรือมีส่วนที่ชำรุดหรือส่วนอุปกรณ์ใช้งานไม่ได้ เพราะผู้โดยสารจะสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน มีการพัฒนาระบบการใช้งานต่าง ๆ บนเครื่องให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับระยะเวลาของเที่ยวบิน เช่น ถ้าเป็นการเดินทางที่มีชั่วโมงบินนาน ควรจัดให้มีกิจกรรมให้ผู้โดยสารได้ทำระหว่างอยู่บนเครื่อง เช่น ภาพยนตร์ เพลงหรือหนังสือ เป็นต้น สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต้องมีพร้อม พนักงานต้องมีภาพลักษณ์เหมาะสมกับสายการบิน มีการอบรมทัศนคติให้พนักงานเพื่อให้ทุกคนมีทัศนคติไปในทางเดียวกัน

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เมื่อมีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขการให้บริการใดออกมาหรือมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานทุกคนต้องได้รับการอบรมหรือแจ้ง ส่วนพนักงานใหม่ต้องทราบเงื่อนไขทั้งหมดก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานจริง มีการทำเอกสารที่ชัดเจนหรือระบบการตรวจสอบ นอกจากนี้พนักงานทุกคนต้องสามารถให้ความช่วยเหลือดูแลลูกค้าเมื่อเกิดปัญหาได้ มีการอบรมการช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่จำเป็น เช่นการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ซ้อมดับเพลิง เป็นต้น

การตอบสนองในการให้บริการ ควรพัฒนาระบบออนไลน์ต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารสามารถเช็คได้แบบเรียลไทม์ และมีช่องทางการติดต่อที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารให้มากที่สุด เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆ ต้องแจ้งผู้โดยสารทราบทุกช่องทางการติดต่อ เมื่อมีความล่าช้าเกิดขึ้นต้องมีการจ่ายชดเชยหรือการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเหมาะสม

การสร้างความมั่นใจในบริการ ต้องมีช่องทางการติดต่อเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถสอบถามหรือติดตามข่าวสาร ทั้งทางศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (call center) ทางอินเตอร์เน็ทและอื่น ๆ โดยต้องมีคู่สายที่เพียงพอต่อความต้องการ ระบบการทำธุรกรรมต่าง ๆ ทั้งทางอินเตอร์เน็ทและโทรศัพท์ต้องมีความปลอดภัยและทุกอย่างต้องเป็นความลับห้ามเผยแพร่แก่ผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีการติดตั้งโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อไม่ให้ข้อมูลถูกโจรกรรม และระบบความปลอดภัยต้องได้ตามมาตรฐานสากล

ความเห็นอกเห็นใจ ควรมีหน่วยงานที่คอยช่วยเหลือผู้โดยสารด้านต่าง ๆ และควรมีสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร เช่น ห้องพยาบาลพร้อมบุคลากร การดูแลเป็นพิเศษและอุปกรณ์เฉพาะสำหรับผู้พิการ คนชรา และผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ มีล่ามแปลภาษา จัดให้มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นและเมื่อปรับปรุงแล้วควรแจ้งผลกลับไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ระเบียบวิธีวิจัยของงานวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการของสายบินหลักหรือสายการบินระหว่างประเทศได้ ดังนั้น ในการวิจัยในอนาคตควรศึกษาการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการของสายบินหลักหรือสายการบินระหว่างประเทศ

2. การวิจัยในอนาคตควรทำการวิเคราะห์ความไว (sensitivity analysis) เพื่อเป็นการทดสอบเสถียรภาพของลำดับความสำคัญของเกณฑ์ฯ โดยการเปลี่ยนแปลงน้ำหนักของมิติการประเมินคุณภาพการบริการ

References

Arsanathong, T. (2012). *Study of self-development need to increase quality of service case study: Airline flight attendants.* Master of Business Administration Thesis, Bangkok University. (in Thai)

Basfirinci, C. & Mitra, A. (2015). A cross cultural investigation of airlines service quality through integration of Servqual and the Kano model, *Journal of Tourism Management, 42*(1), 239-248.

Chou, C. C., Liu, L. J., Huang, S. F., Yih, J. M., & Han, T. C. (2011). An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted SERVQUAL method. *Applied Soft Computing, 11*(1), 2117-2128.

Erdil, S. T., & Yˆldˆz, O. (2011). Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry. *Procedia - Social and Behavioral, 24*(1), 1232-1242.

Frost, F.A., & Kumar, M. (2001). Service quality between internal customers and internal suppliers in an international airline. *International Journal of Quality & Reliability Management, 18*(4), 371-386.

Gilberta, D., & Wong, R. K. C. (2003). Passenger expectations and airline services: a Hong Kong based study. *Journal of Tourism Management, 24*(1), 519-532.

Hussain, R., Nasser, A. A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management, 42*(1), 167-175.

Kankaew, K. (2012). *Passenger's expectation and satisfaction on airlines services: A case study of full services airline in Thailand.* Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)

Leong, L. Y., Hew, T. S., Lee, V. H., & Ooi, K. B. (2015). An SEM-Artificial-Neural-Network analysis of the relationships between SERVPERF, customer satisfaction and loyalty among low-cost and full-service airline. *Expert Systems with Applications, 42*(19), 6620-6634.

Liou, J .J. H., Tsai, C. Y., Lin, R. H., & Tzeng, G. H. (2011). A modified VIKOR multiple-criteria decision method for improving domestic airlines service quality. *Journal of Air Transport Management, 17*(1), 57-61.

Pakdil, F., & Aydˆn, Ö. (2007). Expectations and perceptions in airline services: An analysis using weighted SERVQUAL scores, *Journal of Tourism Management, 13*(1), 229-237.

Pipatchaisiri, S. (2012). Influence factors for choosing low-cost airline in domestic route of Thai passengers, *KKU Reseserach Journal, 11*(2), 154-167. (in Thai)

Pourezzat, A. A., Hassanzadeh, H. R., & Ghassemi, R. A. (2003). The reduced profiteering quality as a cause of sanction in the airline companies of Iran (The case of Zagros airline company). *Procedia - Social and Behavioral, 81*(1), 576-583.

Saaty, T. L. (1980). *The analytic hierarchy process: Planning, priority setting, resource allocation.* New York: McGraw-Hill.

Saicharoen, L. (2014). *The Effect of airline service quality on passenger's behavior intentions in Thailand.* Master of Economics Thesis, Chiang Mai University. (in Thai)

Simachokedee, W. (1999). *TQM: The total quality management in organizations in 2000* (4th ed.), Bangkok, Chulalongkorn University. (in Thai)

Sricharoenpramong, S. (2013). *Service quality improvement guideline of human capital of airlines in Thailand.* Master of Arts Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Sultan, F., & Simpson, Jr, M. C. (2000). International service variants: airline passenger expectations and perceptions of service quality. *Journal of Services Marketing, 14*(3), 188-216.

Tsaur, Y., Chang, T., & Yen, C. (2002). The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM. *Journal of Tourism Management, 23*(1), 107-115.

Yoosakul, N. (2008). *Service excellence of Thai Airways International's cabin crew.* Doctor of Public Administration. Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)