

การวิจัยเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ เป็นการมุ่งศึกษาถึงทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ว่าผู้โดยสารที่ได้ใช้บริการของสายการบินดังกล่าวมีทัศนคติต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสายการบินอย่างไร รวมทั้งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบิน นอกจากนี้ ยังเป็นการศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์อันมีผลต่อทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อพฤติกรรม บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสายการบิน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยอาศัยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ต้องการศึกษาได้ โดยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยมุ่งศึกษาผู้โดยสารที่เลือกเดินทางกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ในเส้นทางภายในประเทศ ทั้งหมด 8 เส้นทาง การบินด้วยกันและดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling technique) กระจายตามเส้นทางการบินภายในอันได้แก่ กรุงเทพฯ-ภูเก็ต ภูเก็ต-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ หาดใหญ่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เชียงใหม่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงราย เชียงราย-กรุงเทพฯ เส้นทางละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อสายการบิน
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อการให้บริการของสายการบิน
5. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ กับพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ อันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

7. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ อันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อสายการบิน

8. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ อันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสายการบิน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อสายการบิน

4. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบิน

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน

6. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน

7. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน

8. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน

9. ในส่วนสุดท้ายได้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาพฤติกรรมและบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การพัฒนาสายการบินและการให้บริการของสายการบินให้มีความพึงพอใจต่อผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน เพื่อให้การเปิดบริการสายการบินเป็นที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ในด้านพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินควรมีการสำรวจการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในบางเที่ยวบิน ตลอดจนมีการอบรมและทบทวนความรู้เกี่ยวกับข้อปฏิบัติและการใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินเป็นระยะๆ ตามสมควรเพื่อให้พนักงานได้เตรียมความพร้อมอยู่เสมอ รวมทั้งมีการทดสอบความชำนาญในงาน เช่น ความรู้เรื่องเครื่องบินหรือข้อปฏิบัติหรือการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดการเจ็บป่วยระหว่างทำการบินเพื่อเป็นการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที

ในด้านบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินควรมีการตรวจเครื่องแบบพนักงานและการแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นประจำก่อนทำการบิน เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานในการแต่งกาย และมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ในด้านการพัฒนาสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ สายการบินควรมีการจัดการอบรมแก่พนักงานผู้เกี่ยวข้องในทุก ๆ ฝ่ายเพื่อให้ตระหนักถึงควมมีมาตรฐานที่ดีทั้งในด้านการบริการและความปลอดภัยเพื่อให้การเดินทางกับสายการบินได้สร้างความอุ่นใจแก่ผู้โดยสาร รวมถึงพัฒนาระบบการติดต่อระหว่างผู้โดยสารกับสายการบินให้มีความสะดวกและมีความรวดเร็ว และเพิ่มเส้นทางการบิน รวมถึงจำนวนเที่ยวบินให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี อีกทั้ง มีการวางแผนการตลาดและปรับปรุงเรื่องสถานที่เช็คอินให้มีหลายช่องทางมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารให้ได้มากที่สุด

ในด้านการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ สายการบินควรมีการจัดการอบรมพัฒนาการให้บริการทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น ด้านจิตวิทยาในการแก้ไขสถานการณ์เมื่อได้รับการตำหนิจากผู้โดยสาร และเพิ่มเทคโนโลยีหรือช่องทางการบริการของศูนย์ข้อมูล (call center) และการจองตั๋วให้มีหลากหลายมากขึ้นเพื่อความสะดวกของผู้โดยสารในการสอบถามการบริการ นอกจากนี้ สายการบินยังจำเป็นต้องเพิ่มเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบินให้มากขึ้น รวมถึงเพิ่มจำนวนพนักงานเช็คอินที่ให้บริการผู้โดยสารที่สนามบิน เพื่อรองรับกับจำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนมากและเพื่อมิให้เกิดความล่าช้าของเที่ยวบินอีกด้วย