

บทคัดย่อ

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 การบินด้วยกันและดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling technique) กระจายตามเส้นทางการบินภายในได้แก่ กรุงเทพฯ-ภูเก็ต ภูเก็ต-กรุงเทพ 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 มีทัศนคติเชิงบวกต่อ
พฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อ
บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อ
สายการบิน

4. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของสายการบิน

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อ
พฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน

6. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อ
บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน

7. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อ
สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน

8. กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน

9. ในส่วนสุดท้ายได้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาพฤติกรรมและบุคลิกภาพของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การพัฒนาสายการบินและการให้บริการของสายการบินให้มี
ความพึงพอใจต่อผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน เพื่อให้การเปิดบริการสายการบินเป็นที่น่า
พอใจมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ในด้านพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินควรมีการสังเกตการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในบางเที่ยวบิน ตลอดจนมีการอบรมและทบทวนความรู้เกี่ยวกับข้อปฏิบัติและการใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินเป็นระยะๆตามสมควรเพื่อให้พนักงานได้เตรียมความพร้อมอยู่เสมอ รวมทั้งมีการทดสอบความชำนาญในงาน เช่น ความรู้เรื่องเครื่องบินหรือข้อปฏิบัติหรือการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดการเจ็บป่วยระหว่างทำการบินเพื่อเป็นการช่วยเหลือได้อย่างทันที่

ในด้านบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินควรมีการตรวจเครื่องแบบพนักงานและการแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นประจำก่อนทำการบิน เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานในการแต่งกาย และมีการจัดอบรมพัฒนามบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ในด้านการพัฒนาสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ สายการบินควรจัดการอบรมแก่พนักงานผู้เกี่ยวข้องในทุก ๆ ฝ่ายเพื่อให้ตระหนักถึงควมมีมาตรฐานที่ดีทั้งในด้านการบริการและความปลอดภัยเพื่อให้การเดินทางกับสายการบินได้สร้างความอุ่นใจแก่ผู้โดยสาร รวมถึงพัฒนาระบบการติดต่อระหว่างผู้โดยสารกับสายการบินให้มีความสะดวกและมีความรวดเร็ว และเพิ่มเส้นทางการบิน รวมถึงจำนวนเที่ยวบินให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี อีกทั้ง มีการวางแผนการตลาดและปรับปรุงเรื่องสถานที่เช็คอินให้มีหลายช่องทางมากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารให้ได้มากที่สุด

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