

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม และด้านอื่น ๆ ของประเทศเป็นอย่างมาก ผลจากนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรี (Open Sky Policy) ภายในประเทศที่มีผลบังคับใช้เมื่อปี 2545 ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดสายการบินต้นทุนต่ำขึ้น ซึ่งได้เปิดให้บริการเส้นทางภายในประเทศมาตั้งแต่ปลายปี 2546 เป็นต้นมา สายการบินต้นทุนต่ำที่เกิดขึ้นนี้ช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเที่ยวประเทศไทยได้มากขึ้น หลังจากสถานการณ์การท่องเที่ยวของทั่วโลกได้รับผลกระทบอย่างหนักจาก 2 เหตุการณ์หลักคือสงครามระหว่างสหรัฐอเมริกาและอิรัก และการแพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS) ในภูมิภาคเอเชีย

การเปิดน่านฟ้าเสรี (Open Sky) คือ การให้สิทธิในการบินระหว่างกันโดยลด/เลิก ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารทางอากาศ เพื่อให้การขนส่งเป็นไปโดยเสรี โดยที่สิทธิการบินประกอบด้วยเสรีภาพ 7 ประการ ดังนี้ ("การเปิดน่านฟ้าเสรี," ออนไลน์, 2548)

เสรีภาพที่ 1 : สิทธิในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารจากประเทศที่เป็นเจ้าของสายการบิน ผ่านไปยังจุดหมายปลายทาง

เสรีภาพที่ 2 : สิทธิในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารผ่านกลับมายังประเทศที่เป็นเจ้าของสายการบิน

เสรีภาพที่ 3 : สิทธิในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารจากประเทศที่เป็นเจ้าของสายการบิน ไปจอดยังอีกประเทศหนึ่ง

เสรีภาพที่ 4 : สิทธิในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารจากประเทศนั้นกลับไปประเทศที่เป็นเจ้าของสายการบิน

เสรีภาพที่ 5 : สิทธิในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารจากประเทศที่เป็นเจ้าของสายการบิน และแวะระหว่างทาง รับสินค้าและผู้โดยสารในประเทศที่สอง เพื่อส่งไปยังประเทศที่สาม

เสรีภาพที่ 6 : สิทธิในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารจากประเทศที่สอง/สาม กลับมาแวะประเทศที่เป็นเจ้าของสายการบิน และรับสินค้าและผู้โดยสารไปยังประเทศที่สี่

เสรีภาพที่ 7 : สิทธิในการดำเนินธุรกิจการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารในประเทศที่ไม่ใช่ชาติเดียวกับสายการบินเพื่อขนส่งสินค้าและผู้โดยสารไปยังอีกประเทศหนึ่ง

สืบเนื่องจากการเปิดน่านฟ้าเสรีดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ทำให้ประเทศไทยมีสายการบินต้นทุนต่ำที่ทำการบินในภูมิภาค 3 สายการบินด้วยกัน คือ สายการบินวันทูโก โดยโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ สายการบินแอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์ ซึ่งสายการบินที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถบินเส้นทางเดียวกับการบินไทยซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติได้ โดยที่สายการบินวันทูโกดำเนินการโดยบริษัทโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีนายอุดม ดันติประสงค์ชัย เป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ บริษัทสายการบินแอร์เอเชีย เกิดจากการร่วมทุนระหว่างบริษัทแม่ กลุ่มชินคอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) และ AirAsia Malaysia ดำเนินการโดย บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีนายทัพล แบเลเวลด์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และสายการบินนกแอร์ เกิดจากการร่วมทุนระหว่างบริษัทการบินไทย และบริษัทเอกชนกลุ่มหนึ่ง โดยมีนายพาที สารสิน เป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

อย่างไรก็ดี การเกิดขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำส่งผลให้ธุรกิจการบินในปัจจุบันมีความแตกต่างจากในอดีตที่ธุรกิจการบินเป็นสภาวะการผูกขาดโดยผู้ประกอบการบินเพียงไม่กี่ราย โดยที่การบินไทยซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติมีสิทธิในการบินเส้นทางหลักที่ทำกำไร เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต และอุดรธานี เพียงรายเดียว ส่วนสายการบินเอกชนรายอื่นสามารถบินในเส้นทางบินที่ส่วนใหญ่เป็นเส้นทางที่มีผู้โดยสารเดินทางน้อยได้

ด้วยเหตุนี้เอง สายการบินต้นทุนต่ำที่เกิดขึ้นหลังจากมีการเปิดน่านฟ้าเสรีจึงได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเนื่องจากทำให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการเดินทางทางอากาศและมีทางเลือกในการใช้บริการเพิ่มขึ้น ทั้งในแง่ราคาค่าโดยสารเครื่องบินภายในประเทศที่ถูกลงจากราคาปกติและการประหยัดเวลาในการเดินทางเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยพาหนะชนิดอื่นที่มีราคาค่าโดยสารไม่แตกต่างกันมากนัก ดังการเปรียบเทียบอัตราค่าโดยสาร ดังนี้

ตารางที่ 1.1

แสดงการเปรียบเทียบอัตราค่าโดยสารของการบินไทย รถไฟ รถบขส.

ชนิด	เส้นทาง	ราคา (บาท/เที่ยว)
สายการบินต้นทุนต่ำ	กรุงเทพ - เชียงใหม่	1,200
	กรุงเทพ - หาดใหญ่	1,600
ชนิด	เส้นทาง	ราคา (บาท/เที่ยว)
การบินไทย	กรุงเทพ - เชียงใหม่	2,275
	กรุงเทพ - หาดใหญ่	3,095
รถไฟ (นอนแอร์)	กรุงเทพ - เชียงใหม่	781
	กรุงเทพ - หาดใหญ่	845
บขส.วิไอพี 24 ที่นั่ง	กรุงเทพ - เชียงใหม่	625
	กรุงเทพ - หาดใหญ่	830

ที่มา: กรุงเทพมหานคร, 11 มิถุนายน 2547, น. 2

สายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost Airlines) หมายถึง สายการบินราคาประหยัดที่กำหนดค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินปกติประมาณครึ่งหนึ่ง จะเน้นสินค้าและบริการที่เรียบง่ายและประหยัด ดังนี้ ("สายการบินต้นทุนต่ำ: ความท้าทายยุคน้ำมันแพง," ออนไลน์, 2547)

1. ไม่มีบริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ไม่มีบริการนึ่งสำหรับฟังเพลงและบริการฉายภาพยนตร์ให้ชม ทั้งหมดนี้ เพื่อลดต้นทุนดำเนินงาน ทั้งอุปกรณ์ โดยเฉพาะต้นทุนบุคลากร การงดบริการอาหารบนเครื่องบิน ยังประหยัดเวลาเตรียมพร้อมเที่ยวบินเที่ยวต่อไป (Turnaround Time) เพราะไม่ต้องเสียเวลาเตรียมอาหารขึ้นเครื่อง รวมทั้งลดเวลาทำความสะอาดบนเครื่อง ทำให้ประหยัดเวลาต้องเสียไปกับการจอดรอที่สนามบิน ช่วยลดค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมสนามบิน

2. ไม่มีห้องวีไอพีบริการผู้โดยสารที่สนามบิน ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่สนามบิน

3. ไม่มีการจองที่นั่งก่อนขึ้นเครื่อง ผู้โดยสารขึ้นก่อน เลือกที่นั่งได้ก่อน ระบบนี้ จะทำให้ผู้โดยสารรีบขึ้นเครื่อง จึงช่วยให้เครื่องบินออกบินรวดเร็ว ตรงเวลา ไม่ต้องเสียเวลาจอดรอเรียก

ผู้โดยสาร ช่วยลด Turnaround Time ทั้งยังช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมสนามบิน และค่าเชื้อเพลิง ระหว่างติดเครื่องยนต์จอดรอที่สนามบิน

4. ให้บริการ Single Class คือไม่มีการแบ่งชั้นผู้โดยสาร ค่าตัวปกติ จึงมีราคาเดียว แต่ละเส้นทางบิน ไม่มีตัวราคาพิเศษสำหรับเด็ก และไม่มีโปรแกรมสะสมไมล์เดินทาง ยังจำกัดน้ำหนักกระเป๋า และสัมภาระผู้โดยสารเข้มงวด ควบคุมน้ำหนักบรรทุกทุกเครื่องบิน และช่วยประหยัดค่าเชื้อเพลิง

5. ไม่มีการคืนเงินค่าตัว กรณีผู้โดยสารยกเลิกเที่ยวบินหรือขึ้นเครื่องไม่ทัน และไม่ให้ผู้โดยสารเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินที่จอง

6. ใช้ระบบตัวอิเล็กทรอนิกส์แทนตัวกระดาษ ให้จองตั๋วออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงประหยัดค่าใช้จ่ายพิมพ์ตั๋ว และค่าคอมมิชชั่นให้ตัวแทนจำหน่ายตั๋ว รวมทั้งประหยัดค่าเช่าพื้นที่สำนักงานขายสายการบิน

7. ให้บริการด้วยเครื่องบินรุ่นเดียวกันทั้ง Fleet หรืออย่างมากไม่เกิน 2 รุ่น รูปแบบให้บริการเช่นนี้เป็นจุดเด่นสายการบินต้นทุนต่ำ เพราะนอกจากจะสะดวกต่อการบำรุงรักษา ส่วนช่างเครื่องยนต์ ยังประหยัดค่าใช้จ่ายอบรมนักบินและเจ้าหน้าที่บริการบนเครื่องบินด้วย เทียบกับสายการบินปกติที่มักบริการผู้โดยสารด้วยเครื่องบินหลายรุ่น ทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงกว่า เพราะเครื่องบินแต่ละรุ่นแต่ละแบบ จะซับซ้อน และรายละเอียดเทคนิคต่างกันค่อนข้างมาก

8. เน้นเส้นทางบินระยะสั้น บริการเฉพาะเส้นทางในประเทศ หรือประเทศใกล้เคียง และบริการจากจุดเริ่มต้น สู่จุดหมายปลายทางเสร็จสิ้นเส้นทางนั้น (Short-haul and point-to-point traffic) กล่าวคือ จะไม่มีการแวะจอดเครื่องบินบนเส้นทางผ่าน เพื่อรับส่งผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการเชื่อมต่อกับเที่ยวบินอื่น (No Connecting Flights) การให้บริการลักษณะนี้ ช่วยประหยัดเวลาที่ต้องใช้แต่ละเที่ยวบิน ทำให้ถึงจุดหมายปลายทางเร็วขึ้น อีกทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายแวะจอดที่สนามบิน ซึ่งมีทั้งค่าธรรมเนียมต่างๆ จากการใช้สนามบิน และค่าใช้จ่ายเจ้าหน้าที่สนามบินที่ให้ บริการ Flight Connection รวมทั้งการขนกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร ทั้งขึ้นและลงจากเครื่อง

9. พยายามเน้นใช้สนามบินระดับรอง (Secondary Airports) ซึ่งค่าธรรมเนียมใช้สนามบินต่ำกว่าสนามบินใหญ่ๆ หรือสนามบินหลัก แต่สนามบินรองที่เลือกใช้ ต้องมีเส้นทางคมนาคมทางบกสะดวก

โดยในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้โดยสารเดินทางทั้งหมดราว 80 ล้านคนต่อปี ในจำนวนดังกล่าวมีไม่ถึง 10% ที่สามารถเดินทางโดยเครื่องบินได้ หากสายการบินต้นทุนต่ำสามารถให้บริการการเดินทางด้วยเครื่องบิน แต่ในราคาถูกลงกว่าการบินไทย 50-60% ได้ โอกาสในการหา

รายได้จากผู้โดยสารที่เปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางใหม่จากรถปรับอากาศ รถไฟ มาเป็นเครื่องบิน ก็ะยิ่งสูงขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่ประกอบอาชีพซึ่งได้สัมผัสกับสายการบิน ต้นทุนต่ำโดยตรง มีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งได้เลือกสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ เนื่องจากเป็นสายการบิน ต้นทุนต่ำรายแรกที่เปิดตัวขึ้นมาภายหลังนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรี โดยมีการใช้กลยุทธ์ราคา เข้ามาดำเนินการทางธุรกิจ ด้วยการกำหนดราคาค่าโดยสารเส้นทางบินในประเทศด้วย โปรโมชันราคา 999 บาท หลังจากนั้นเมื่อมีสายการบินแอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์เข้ามา เป็นคู่แข่ง ไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จึงปรับตำแหน่งทางการตลาดของตนเสียใหม่ จากสายการบิน ต้นทุนต่ำ (Low cost airline) มาเป็นสายการบินค่าโดยสารต่ำ (Low fare airline) คือ ให้บริการ เหมือนสายการบินปกติ ยังคงให้บริการเน้นความสะดวกสบาย เพื่อเอาใจลูกค้าและเพิ่มเรื่องของ บริการบนพื้นดินและบนเครื่อง เพื่อสร้างตลาดใหม่ที่อยู่ระหว่างโลว์คอสต์แอร์ไลน์กับสายการบิน ปกติของการบินไทย โดยจะวางราคาค่าโดยสารต่ำกว่าการบินไทย แต่ราคาสูงกว่าสายการบิน ต้นทุนต่ำไม่มาก กล่าวคือ ขณะที่การบินไทยบินจากกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ราคาค่าโดยสารประมาณ 2,170 บาท สายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์จะบินอยู่ที่ 1,400 บาท ในส่วนสายการบิน แอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์ จะมีการกำหนดอัตราค่าโดยสารในราคาต่ำกว่าราคาตลาด 20-50% ขึ้นอยู่กับจำนวนที่นั่งที่เหลือในเที่ยวบินนั้น หากผู้โดยสารต้องการตัวเครื่องบินราคาถูก ก็ต้องจองตัวล่วงหน้าจนถึง 3 เดือน หากต้องการเดินทางเร็วก็ต้องยอมจ่ายค่าโดยสารที่แพงขึ้น โดยระบบจะค่อยๆไล่ตัวเครื่องบินราคาถูกออกไปหากมีผู้จองเข้ามาเป็นจำนวนมาก

นอกจากนี้ สายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ใช้เครื่องบินลำใหญ่กว่าสายการบิน คู่แข่ง คือ โบอิง 747-100/200/300 ซึ่งสามารถบรรทุกผู้โดยสารได้ 444 ที่นั่ง และโบอิง 757-200 ที่สามารถบรรทุกผู้โดยสารได้ 219 ที่นั่ง ซึ่งจากเครื่องบินที่ใหญ่กว่ามีผลทางจิตวิทยาต่อผู้โดยสาร ในระดับหนึ่ง เนื่องจากบางกลุ่มมองว่าเครื่องบินที่ใหญ่กว่าหมายถึงการเดินทางที่ปลอดภัยกว่า ในขณะที่แอร์เอเชียใช้เครื่องบินโบอิง 737-300 ที่มี 148 ที่นั่ง สายการบินนกแอร์ใช้เครื่องบินโบอิง 737 - 400 ที่มีความจุ 149 ที่นั่ง

ยิ่งไปกว่านั้น สายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ยังมีจุดเด่นกว่าตรงที่มีบริการของว่าง และเครื่องดื่มสำหรับทุกเที่ยวบิน มีการระบุหมายเลขที่นั่งบนบัตรโดยสารและมีความชัดเจน ในเรื่องของราคาเที่ยวทุกที่นั่ง ตลอดจนผู้โดยสารสามารถบรรทุกน้ำหนักสัมภาระได้ถึง 20 กิโลกรัม มากกว่าแอร์เอเชียที่บรรทุกได้เพียง 15 กิโลกรัม ไม่มีน้ำดื่มบริการและไม่ระบุที่นั่ง

การเดินทางกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ยังสามารถเลื่อนเวลาบินได้ถึง 6 เดือน แต่อาจต้องเสียค่าดำเนินการราว 500 บาท ขณะที่แอร์เอเชียไม่สามารถเลื่อนวันเดินทางได้ ส่วนนกแอร์ หากเปลี่ยนเวลาการเดินทางจะเสียเงินค่าธรรมเนียม 500 บาท แต่ถ้ายกเลิกจะไม่ได้เงินคืนเลย ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ เนื่องจากสายการบินนี้สามารถครองส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจสายการบินราคาประหยัดได้มากที่สุดถึง 53% เพียงเวลา 1 ปีหลังจากเปิดให้บริการ โดยมีผู้โดยสารรวมมากกว่า 1.5 ล้านคนต่อปี โดยสายการบินไทย แอร์เอเชียมีส่วนแบ่ง 35% และนกแอร์มีส่วนแบ่ง 12% ปัจจุบันสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มียอดผู้โดยสารเฉลี่ยต่อเดือนละกว่า 145,000 - 150,000 คน (ผู้จัดการรายวัน, 3 ธันวาคม 2546, น. 9)

ข้อสันนิษฐานในการวิจัย

ในอดีตจนถึงปัจจุบัน สายการบินแห่งชาติ คือ การบินไทย ถือได้ว่าเป็นสายการบินเดียวของประเทศที่ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารทั้งในและต่างประเทศเป็นอย่างมาก เมื่อมีการเปิดน่านฟ้าเสรีขึ้นเมื่อปี 2545 จึงทำให้มีสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นหลายสายการบิน ดังนั้นสายการบินที่เกิดขึ้นใหม่ดังกล่าวเช่นโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จึงมีจุดแข็งในด้านราคาค่าโดยสารที่ถูกกว่าสายการบินแห่งชาติ แต่ทั้งนี้ ผู้โดยสารจะมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์มากน้อยเพียงใด ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านพฤติกรรมและบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินและการบริการของสายการบินด้วย

ปัญหานำการวิจัย

1. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติอย่างไรต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติอย่างไรต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติอย่างไรต่อสายการบิน

4. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีความพึงพอใจอย่างไรต่อการให้บริการของสายการบิน

5. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

6. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

7. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสายการบินที่แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

8. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินที่แตกต่างหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อสายการบิน

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อการให้บริการของสายการบิน

5. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ อันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

7. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อสายการบิน

8. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสายการบิน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อสายการบิน
4. ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบิน
5. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน
6. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน
7. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสายการบินที่แตกต่างกัน
8. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ว่าผู้โดยสารที่ได้ใช้บริการของสายการบินดังกล่าวมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อสายการบินมากน้อยเพียงใด โดยมีการสุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Quota sampling technique ในเส้นทางการบินภายในประเทศ

ทั้งหมด 8 เส้นทางการบิน เส้นทางการบินละ 50 ชุด คือ เส้นทางการบินจากกรุงเทพฯ-ภูเก็ต ภูเก็ต-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ หาดใหญ่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เชียงใหม่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงราย เชียงราย -กรุงเทพฯ

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความรู้สึกและการกระทำของบุคคลซึ่งอาจแสดงออกได้ทั้งในทางบวกและทางลบ โดยสามารถบ่งบอกทิศทางและระดับของผลการประเมิน ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Needs) ซึ่งเกิดจากเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง

ผู้โดยสาร หมายถึง ผู้ที่เดินทางกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

สายการบิน หมายถึง สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ โดยการวิจัยครั้งนี้ศึกษาสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ในด้านกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ราคา กลยุทธ์การจัดจำหน่าย และกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด

พฤติกรรม หมายถึง ปฏิบัติและกิจกรรมทุกชนิดแสดงออกทางรูปธรรม นามธรรม ตลอดเวลา สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส วาจาและการกระทำ โดยพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ พฤติกรรมด้านความรู้ พฤติกรรมด้านทัศนคติและพฤติกรรมด้านการปฏิบัติ

บุคลิกภาพ หมายถึง ตัวบุคคลโดยส่วนรวม ทั้งลักษณะทางกายซึ่งสังเกตได้ง่าย อันได้แก่รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียง คำพูด ความสามารถทางสมอง ทักษะการทำงานต่าง ๆ

การให้บริการ หมายถึง การให้สินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า โดยต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ประกอบด้วย 5 สายงาน คือ

1. การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ การให้บริการด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน ดูแลอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องผู้โดยสารให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสาธิตอุปกรณ์ดังกล่าวก่อนเดินทางช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน คอยดูแลให้ความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารและจัดหาที่นั่ง

แจ้งข้อมูลที่จำเป็นในการเดินทาง ให้บริการอาหารเครื่องดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ ช่วยเหลือผู้โดยสารที่เดินทางกับเด็กเล็ก ให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เจ็บป่วย ดูแลความเรียบร้อยภายในห้องผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยตั้งแต่ก่อนขึ้นเครื่องจนกระทั่งถึงจุดหมายปลายทาง

2. การให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน คือ การบริการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารของสายการบิน นำผู้โดยสารเข้าและออกระหว่างอาคารท่าอากาศยานกับเครื่องบินโดยทางรถ (Ramp Bus) หรือสะพานเทียบเครื่องบิน (Aviation Bridge) ให้บริการผู้โดยสารในห้องผู้โดยสารขาเข้า ขาออกและผู้โดยสารผ่าน (Transit)

3. การให้บริการของพนักงานบริการด้านสัมภาระ (loader service) คือ บริการลำเลียงกระเป๋า สัมภาระของผู้โดยสารขึ้นเครื่องและลงจากเครื่อง บริการติดตามกระเป๋า สัมภาระที่เกิดการสูญหาย รับผิดชอบต่อกระเป๋าสัมภาระที่ชำรุด เสียหาย อันเกิดจากการลำเลียงขนถ่ายของสายการบิน

4. การให้บริการของศูนย์ข้อมูล (call center) และการจองตั๋ว คือ การบริการให้ข้อมูลทางการบิน เที่ยวบิน ราคาค่าโดยสาร ตลอดจนให้บริการสำรองที่นั่ง จองตั๋วเครื่องบินและออกบัตรโดยสาร ตลอดจนให้ข้อมูลบริการแก่ผู้โดยสาร

5. การให้บริการด้านการ check-in ที่สนามบิน คือ การบริการตรวจเช็คเอกสารการเดินทาง หนังสือเดินทาง วีซ่า บัตรโดยสาร การกำหนดที่นั่ง บริการชั่งน้ำหนักกระเป๋าเดินทาง พร้อมติดหางบัตร (Tag)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณสมบัติทางกายภาพ สังคมและเศรษฐกิจที่รวมกันเป็นบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ พฤติกรรมและบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้องค์กรได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสายการบินให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ และทำให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำงานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อรักษาระดับและพัฒนาความพึงพอใจของผู้โดยสารให้สูงขึ้น
3. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้งานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในเรื่องการบริการผู้โดยสารที่ใช้บริการกับโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ให้มีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจต่อไป
4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวางยุทธศาสตร์การบริหารงานที่ดีของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ต่อไปในอนาคต