

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยอาศัยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ต้องการศึกษาได้ โดยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยมุ่งศึกษาผู้โดยสารที่เลือกเดินทางกับสายการบิน โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ในเส้นทางภายในประเทศ ทั้งหมด 8 เส้นทางการบินด้วยกัน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling technique) กระจายตามเส้นทางการบินภายในประเทศ ทั้งหมด 8 เส้นทางการบิน กรุงเทพฯ-ภูเก็ต ภูเก็ต-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ หาดใหญ่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เชียงใหม่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงราย เชียงราย-กรุงเทพฯ เส้นทางละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 400 คนโดยใช้แบบสอบถามที่แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมและบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

ตอนที่ 3 เป็นคำถามทัศนคติเกี่ยวกับสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในด้านการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

ตอนที่ 5 เป็นส่วนที่ให้ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมโดยเสรี การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Spss/ pc + (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) เพื่อประมวลผลข้อมูล จากนั้นจะนำข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว มาจัดทำเป็นรายงานในรูปตาราง และวิเคราะห์แปลผลข้อมูล ตามผลที่ได้จากการประมวล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อสายการบินและการให้บริการของสายการบิน ส่วนการทดสอบสมมุติฐานใช้สถิติ f-test

เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะใช้วิธีการของ LSD (Least Significant Difference) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ โดยการทดสอบสมมติฐานกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี รองลงมา คือ อายุระหว่าง 15-24 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รองลงมามีอาชีพข้าราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ โดยเห็นด้วยกับเรื่องที่พนักงานมีความยินดีให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเมื่อผู้โดยสารเมื่อมีความต้องการ พนักงานเอาใจใส่และปฏิบัติกับ ผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และพนักงานมีความตั้งใจและเป็นผู้กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ และมีทัศนคติไม่แน่ใจต่อเรื่องที่ว่าหากเกิดกรณีฉุกเฉิน พนักงานสามารถแก้ปัญหาและช่วยเหลือได้ทันเวลาที่และเรื่องที่ว่าเมื่อเกิดการเจ็บป่วยเกิดขึ้นระหว่างทำการบินจะได้รับการดูแลและปฐมพยาบาลเบื้องต้นเป็นอย่างดี

ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ โดยเห็นด้วยกับเรื่องที่พนักงานมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย สง่างาม การแสดงออกถึงความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีมารยาทและมีความเต็มใจในการให้บริการและความเป็นคนสุภาพอ่อนโยน พุดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล อ่อนหวาน ด้วยค่าเฉลี่ย

ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ในเรื่องการมีมาตรฐานการบริการที่ดี และมีทัศนคติในเชิงไม่แน่ใจต่อเรื่องโปรแกรมส่งเสริมการขายที่มีความน่าสนใจและเรื่องสถานที่เช็คอินมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ความพึงพอใจของผู้โดยสารในด้านการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ในระดับพอใจมากในเรื่อง การให้บริการทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การต้อนรับ ทักทาย การสอบถามข้อมูลการบินและมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อเรื่องการเช็คอินของสายการบินโอเรียนท์ไทยและเรื่องจำนวนพนักงานเช็คอินที่ให้บริการผู้โดยสาร และเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินอยู่ในระดับพอใจมาก

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 8 ข้อ พบว่ามีทั้งสนับสนุนและขัดแย้งกับสมมติฐาน ดังนี้

1. จากสมมติฐานว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. จากสมมติฐานว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. จากสมมติฐานว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อสายการบิน

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. จากสมมุติฐานว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบิน

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากในการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จึงเป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

5. จากสมมุติฐานว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา อาชีพและรายได้ที่ต่างกันจะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน จึงเป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศและอายุที่ต่างกัน จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

6. จากสมมุติฐานว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา อาชีพและรายได้ที่ต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน จึงเป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศและอายุที่ต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

7. จากสมมุติฐานว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสายการบินที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ที่ต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จึงเป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่ต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสายการบิน โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

8. จากสมมุติฐานว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินที่ต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จึงเป็น

การยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกในเรื่องที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่งกายสะอาด เรียบร้อย สง่างาม สุภาพอ่อนโยน พูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล มีมารยาทและมีความเต็มใจในการให้บริการ แสดงออกถึงความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ ยินดีให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเมื่อมีความต้องการ มีความตั้งใจและเป็นผู้กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับการวิจัยของพันตำรวจตรี ปิติ หนูจ้อย (2541, น. บทคัดย่อ) ที่สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติภารกิจของตำรวจท่องเที่ยวทั้งทางด้านการต้อนรับ การอำนวยความสะดวก และความกระตือรือร้นในการให้บริการจะมีทัศนคติต่อภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในเชิงบวก เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการศึกษาของคอตเลอร์ได้ชี้ให้เห็นว่าบุคลากร ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและการให้บริการ บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยพนักงานที่มีทัศนคติที่ดี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความรู้สึกระประทับใจต่อการให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียม สามารถตอบสนองและแก้ปัญหา ต่าง ๆ ของลูกค้ามีความริเริ่ม และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติไม่แน่ใจต่อเรื่องที่ว่าหากเกิดกรณีฉุกเฉินพนักงานสามารถแก้ปัญหาและช่วยเหลือได้ทันทั่วทั้งที่ ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับการวิจัยของผศ.สุชุม เฉลยทรัพย์ ("ประชาชนคิดอย่างไรต่อการเปิดบริการสายการบินต้นทุนต่ำ," ออนไลน์, 2546) จากสวนดุสิตโพล ในการสำรวจความคิดเห็นว่าประชาชนคิดอย่างไรต่อการเปิดบริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยผลการสำรวจความคิดเห็นแสดงให้เห็นว่าจุดด้อยของการเปิดให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในสายตาประชาชน คือ ไม่มั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยในการให้บริการและมาตรฐานของเครื่องบิน เพราะจะเห็นส่วนหนึ่งของความล่าช้าของเที่ยวบินเกิดขึ้นจากปัญหาทางเทคนิคที่เครื่องบินมีความขัดข้อง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบหนึ่งของ คุณภาพ

ของการบริการขนส่งผู้โดยสาร นอกจากความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความหรูหราของบริการระหว่างการเดินทางแล้ว ความปลอดภัยนับเป็นหัวใจหลักในการเดินทาง ดังนั้น ทางสายการบินจึงควรเร่งปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้โดยสารเพื่อเป็นการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายการบินและตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมทั้งตระหนักถึงการรักษามาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการเป็นสำคัญ

จากผลการวิจัยถึงทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ยังพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน โดยผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทางบวกมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี โดยดับเบิลยู เจ แมคไกวน์ ได้อธิบายว่าอายุมีผลต่อทัศนคติของบุคคล ทำให้ผู้ที่มีอายุมาก ผ่านประสบการณ์มาก ย่อมจะมีความเข้าใจและมองโลกในแง่ที่ดีกว่าคนอายุน้อย ดังนั้น พฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แสดงออกไปในทัศนคติของผู้ที่มีอายุมากกว่าย่อมจะเป็นการแสดงให้เห็นถึงการเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่ดี มีความกระตือรือร้นและใส่ใจผู้โดยสาร โดยจะเห็นตัวอย่างจากที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการในการจัดหาที่นั่งให้ การพยุงหรือช่วยเหลือของในขณะที่ผู้โดยสารขึ้นหรือลงจากเครื่อง ซึ่งหากเป็นวัยรุ่นที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง พนักงานก็ไม่จำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นพิเศษ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ดีกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท เนื่องจากการศึกษาเป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อบุคคล ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบเนื่องจากมีความรู้กว้างขวาง มีความฉลาดในหลายๆเรื่องและสามารถเข้าใจสิ่งต่างๆได้ดี ทั้งยังมีความสามารถทางการมองเห็นความสามารถในการวัดสังเกต ความสามารถที่จะพบความบกพร่องหรือความถนัดและมีความสามารถในการแก้ไขพัฒนาสิ่งต่างๆได้ดี จึงเป็นผลให้คนที่มียกระดับการศึกษาสูงคาดหวังหรือต้องการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเชี่ยวชาญในงานและมีความรู้ในเรื่องเครื่องบินที่ดีมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำกว่า เพราะคนที่มีการศึกษาสูงจะคิดได้ลึกซึ้งมากกว่าคนที่มีการศึกษา

ต่ำกว่า เช่น หากเกิดกรณีฉุกเฉินแล้วพนักงานสามารถช่วยเหลือโดยสารได้ทันทีหรือไม่ คนที่มี การศึกษาสูงจะมองเห็นจุดบกพร่องของพนักงานในด้านการฝึกอบรมในเรื่องมาตรฐาน ความปลอดภัย ในขณะที่คนที่มีการศึกษาน้อยกว่าอาจไม่ได้ตระหนักถึงจุดนี้ ในด้านอาชีพพบว่า ผู้ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและข้าราชการจะมีทัศนคติที่ดีกว่าผู้ประกอบอาชีพพ่อค้า และแม่บ้าน และผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาทจะมีทัศนคติที่ดีกว่าผู้ที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท เนื่องจากสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนภูมิหลังครอบครัว ทำให้คน มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีความคิด ค่านิยมและความสนใจที่ แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ที่มีรายได้สูงจะมีได้คาดหวังในเรื่องการให้บริการสายการบินราคาถูกนัก เนื่องจากผู้โดยสารที่มีรายได้สูงเคยได้ใช้บริการสายการบินปกติที่มีการบริการสมบูรณ์แบบ และมีความเข้าใจว่าราคาที่ต่ำกว่า ย่อมจะต้องมีข้อแตกต่างอย่างแน่นอน ทำให้ไม่ได้คาดหวังอะไรมาก นัก ในขณะที่ผู้ที่มี รายได้ต่ำกว่าย่อมต้องการที่จะให้การบริการที่ตนเองได้รับคุ้มค่างบเงินที่ เสียไปมากที่สุด เพราะผู้โดยสารที่มีรายได้ต่ำเลือกเดินทางทางอากาศเนื่องจากสิ่งรบกวนทาง การตลาด ซึ่งก็คือ ราคาถูกและคาดหวังให้ทุกอย่างมีความแตกต่างกับการเดินทางทางบกที่ตน เคยใช้บริการมา

ในเรื่องส่วนการวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ในเรื่อง ของว่างและเครื่องดื่มที่บริการบนเครื่องบินคุณภาพดี มีเส้นทางการบิน รวมถึงจำนวนเที่ยวบินที่ เหมาะสม ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี ราคาค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อ เทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำอื่นๆและผู้โดยสารจะกลับมาใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทยอีก ในการเดินทางครั้งหน้า ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับการวิจัยของผศ.สุชุม เฉลยทรัพย์ ("ประชาชนคิดอย่างไรต่อการเปิดบริการสายการบินต้นทุนต่ำ," ออนไลน์, 2546) โดยผลการ สัมภาษณ์ความคิดเห็นแสดงให้เห็นว่าจุดเด่นของการเปิดให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในสายตา ประชาชน คือ ราคาถูก ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ประชาชนมีโอกาสใช้บริการมากขึ้นสำหรับ ผู้ที่มีรายได้น้อยและผู้ที่ไม่เคยนั่งเครื่องบินและเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเดินทางด้วยสายการบิน เหตุที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เพราะว่าสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ เป็นสายการบินเดียว ในจำนวนสายการบินราคาถูกทั้งหมดที่กำหนดราคาค่าโดยสารอัตราเดียว ทุกที่นั่ง และเป็น สายการบินที่มีบริการของว่างและเครื่องดื่มระหว่างเที่ยวบินฟรี ซึ่งตรงกับนิสัยของคนไทยที่ชอบ การบริการที่ ไม่เสียเงิน นอกจากนี้ สายการบินยังเปิดบริการเส้นทางการบินในประเทศเพิ่มขึ้น

คือ กรุงเทพฯ-สุราษฎร์ธานี สุราษฎร์ธานี-กรุงเทพฯ เพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้บริโภค

นอกจากนี้ ผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มยังมีทัศนคติในเชิงไม่แน่ใจต่อเรื่องสถานที่เช็คอินมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับการวิจัยของผศ.สุชุม เฉลยทรัพย์ ("ประชาชนคิดอย่างไรต่อการเปิดบริการสายการบินต้นทุนต่ำ, " ออนไลน์, 2546) ผลการสำรวจความคิดเห็นแสดงให้เห็นว่าจุดด้อยของการเปิดให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในสายตาประชาชนคือ ขั้นตอนในการขอใช้บริการอาจจะไม่สะดวกสบายพอและผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการวิจัยของสุพัฒชัย หมั่นมาก (" ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), " ออนไลน์, 2547) พบว่า สภาพปัญหาของพฤติกรรมทำให้ บริการเป็นเรื่องของปัญหาด้านการให้บริการและปัญหาด้านจำนวนพนักงานที่มีน้อยเกินไป ดังนั้น เหตุที่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกไม่แน่ใจต่อเรื่องสถานที่เช็คอินมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย เนื่องจากสายการบินโอเรียนท์ไทย มีเคาน์เตอร์เช็คอินที่สนามบิน เพียงจำนวน 3 เคาน์เตอร์ซึ่งต้องรองรับ ผู้โดยสารต่อวันประมาณ 26 เที่ยวบินหรือเดือนละประมาณ 145,000-150,000 คน ทำให้เกิดปัญหาผู้โดยสารรอคิวเช็คอินนานและเที่ยวบินส่วนใหญ่มีเวลาไล่เลี่ยกัน จึงเป็นการสะสมผู้โดยสารบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอินให้มีจำนวนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ทางสายการบินจึงควรที่จะมีการปรับปรุง รวมถึงอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารเรื่องสถานที่เช็คอินให้มากขึ้น โดยอาจจะเปิดเคาน์เตอร์เช็คอินเพิ่มขึ้นและเพิ่มจำนวนพนักงานให้มีเพียงพอกับจำนวนผู้โดยสารเพื่อเป็นการลดความแออัดที่เกิดขึ้นบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอิน หรืออาจเปิดเคาน์เตอร์พิเศษสำหรับผู้โดยสารที่มาถึงสนามบินก่อนเวลาเปิด Check-in เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้โดยสารในการที่ไม่ต้องรอเป็นเวลานานตามข้อเสนอแนะของงานวิจัยของอรุณรัตน์ นิยม ที่ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการบริการการบินระหว่างสายการบินไทยและสายการบินต่างชาติ

จากผลการวิจัยถึงทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน ยังพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการอายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติสายการบินที่แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 25-34 ปีจะมีทัศนคติในทางบวกมากกว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ วรณัฐ ตั้งควิวิธ (2540, น. บทคัดย่อ) ที่ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสารต่อการสื่อสารทางด้านการตลาดของโรงพยาบาลนรระบบ มัลติเพล็กซ์เครือข่าย อีจีวี พบว่าลักษณะของประชากรศาสตร์มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้ายุคกลุ่มเป้าหมาย โดยพบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการใช้บริการของโรงพยาบาลนรเครือข่ายอีจีวี

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 25-34 ปีจะมีทัศนคติต่อสายการบินในทางบวกมากกว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปีและ 46-55 ปี เนื่องจากความปลอดภัยมีผลต่อจิตวิทยาของผู้โดยสาร การที่เครื่องบินมีปัญหาทางเทคนิคบ่อยครั้ง ทำให้ผู้สูงวัยรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยต่อชีวิต เพราะคนที่มีอายุมากย่อมจะมีความไวต่อความกลัวหรือวิตกกังวลมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทจะมีทัศนคติต่อสายการบินในทางบวกมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงมีความรู้กว้างขวาง มีความสามารถทางการมองเห็น ความสามารถในการวัดสังเกตมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า ทำให้บุคคลเหล่านี้มองเห็นจุดเด่นและเปรียบเทียบความแตกต่างของสายการบินต่างๆ ได้ดีกว่า เช่น ในเรื่องค่าโดยสารที่มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับสายการบินอื่น ๆ หรือในเรื่องโปรแกรมส่งเสริมการขาย ทำให้ผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่ามีทัศนคติในทางบวกมากกว่าผู้ที่มีการศึกษต่ำกว่า

นอกจากนี้ พบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการจะมีทัศนคติต่อสายการบินที่ดีกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทและประกอบธุรกิจส่วนตัว เนื่องจากข้าราชการเป็นบุคคลที่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ ดังนั้น การเดินทางโดยสายการบินราคาถูก นอกจากจะทำให้เดินทางถึงที่หมายเหมือนกันแล้วยังเป็นการประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในขณะที่ผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทและประกอบธุรกิจส่วนตัวต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้วยตนเอง จึงทำให้มีทัศนคติต่อสายการบินในทางบวกน้อยกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการ ในส่วนผลการวิจัยเรื่องรายได้ พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาทจะมีทัศนคติต่อสายการบินในทางบวกมากกว่าผู้โดยสารที่มีรายได้มากกว่า 25,000 เนื่องจากปัจจัยด้านราคาเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมผู้บริโภค ผู้ที่มีรายได้น้อยย่อมที่จะต้องการใช้บริการสายการบินที่มีราคาถูก เนื่องจากต้องคำนึงถึงอำนาจซื้อ ความเหมาะสมของรายรับและรายจ่ายของตนเอง ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาทเป็นผู้ที่มีความสามารถในการจ่ายได้หากเดินทางกับสายการบินราคาปกติ ซึ่งระดับรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ผู้บริโภคที่มีรายได้มากจะบริโภคสินค้าที่มีราคาสูง ถ้ามีรายได้น้อยก็จะบริโภคสินค้าที่มีราคาต่ำลงมา

ส่วนการวิจัยในด้านความพึงพอใจของผู้โดยสารในด้านการให้บริการของสายการบิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินที่แตกต่างกัน โดยที่ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของสายการบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี เนื่องจาก

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แสดงออกถึงความกระตือรือร้นและใส่ใจผู้โดยสาร โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการในการจัดหาที่นั่งให้ การพยุงหรือช่วยเหลือของในขณะที่ผู้โดยสารขึ้นหรือลงจากเครื่อง ทำให้ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี เกิดความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่เป็นวัยรุ่น ซึ่งมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง พนักงานก็ไม่จำเป็นที่จะต้องให้การช่วยเหลือเป็นพิเศษ เป็นต้น และยังพบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความสามารถทางอารมณ์เห็น สังเกต และหาความบกพร่องหรือความถนัดได้ดี จึงเป็นผลให้คนที่มีการศึกษามองเห็นจุดบกพร่องของการบริการของสายการบินในด้านต่างๆ ได้ละเอียดกว่า คือ ในด้านความล่าช้าของการเช็คอิน จำนวนของพนักงานที่ให้บริการ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาน้อยกว่าอาจมิได้สังเกตและพบข้อผิดพลาด ในด้านอาชีพพบว่าผู้ประกอบการอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินมากกว่า ผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน เนื่องจากผู้ประกอบการอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจย่อมคาดคะเนและประเมินคุณภาพของการให้บริการของสายการบินได้มีเหตุผลมากกว่าเพราะเข้าใจในเงื่อนไขของการบริการในด้านต่างๆ ของสายการบินได้ดีกว่า รวมทั้งเข้าใจในเหตุผลแห่งข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจที่มากกว่า การวิจัยยังพบว่าผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาทจะมีทัศนคติที่ดีกว่าผู้ที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท เนื่องจากสถานะทางเศรษฐกิจจะทำให้คนมีความคิด ค่านิยมและความสนใจที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ที่มีรายได้สูงจะมีได้คาดหวังในเรื่องความสะดวกสบายของการให้บริการสายการบินราคาถูกมากนักเนื่องจากผู้โดยสารที่มีรายได้สูงจะทราบดีในเรื่องความแตกต่างระหว่างสายการบินปกติกับสายการบินราคาถูกจึงทำให้มิได้คาดหวังอะไรมากนัก ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่าย่อมต้องการที่จะให้การได้รับการบริการของตนเองได้รับความสะดวกสบายและคุ้มค่างบเงินที่เสียไปมากที่สุด ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของอดิมา วินัยโกศล ("พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)," ออนไลน์, 2547) และยังสอดคล้องกับการวิจัยของสุพรรณี อัครศิริเลิศ (2540, น. บทคัดย่อ) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารทางการตลาดกับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" ที่ได้สรุปไว้ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน คือ ระดับการศึกษา โดยกลุ่มที่มีการศึกษาชั้นประถมศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาชั้นปริญญาตรี ส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพหลัก รายได้

สถานภาพสมรส สถานภาพในครอบครัว และจำนวนสมาชิกในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ ทั้งนี้ ผลการวิจัยในด้านความพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยในระดับต่างๆ กัน จะแยกการอภิปรายย่อยตามการทำงานของพนักงานของสายการบินใน 5 สายงาน ดังนี้

งานการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยในระดับพอใจมากในเรื่องการให้บริการทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การต้อนรับ ทักทาย การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร การบริการของว่างและเครื่องดื่ม การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน การอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่ต่อเครื่องไปยังที่อื่นๆ การแสดงออกถึงความกระตือรือร้นที่เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร การแสดงออกถึงความยินดีเมื่อได้รับคำแนะนำหรือคำตำหนิจากผู้โดยสาร

งานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยในระดับพอใจมากในเรื่องความขยันขันแข็งและตั้งใจทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน การประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การระบุหมายเลขที่นั่งบนบัตรโดยสาร เมื่อเที่ยวบินมีความล่าช้า และพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้แจ้งข้อมูลเพิ่มเติมให้ทราบเป็นระยะๆ

งานการบริการของพนักงานบริการด้านสัมภาระ (loader service) จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยในระดับพอใจมากในเรื่องการบริการของพนักงานบริการสัมภาระ

งานการบริการของศูนย์ข้อมูล (call center) และการจองตั๋ว จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยในระดับพอใจมากในเรื่องการออกตั๋วเดินทางที่มีความถูกต้อง ตรงกับชื่อ-นามสกุล และเที่ยวบินที่ผู้โดยสารต้องการ เรื่องการบริการจองตั๋วเครื่องบิน เรื่องพนักงานของศูนย์ข้อมูลในการสอบถามการบริการ

งานการบริการด้านการ check-in ที่สนามบิน จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยในระดับพอใจมากในเรื่องพนักงานเช็คอินยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับผู้โดยสารและการสอบถามข้อมูลการบิน และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยในระดับปานกลางต่อเรื่องการเช็คอินของสายการบินโอเรียนท์ไทยและเรื่องจำนวนพนักงานเช็คอินที่ให้บริการผู้โดยสาร ดังนั้น ทางสายการบินควรที่จะเพิ่มจำนวนพนักงานเช็คอินที่ให้บริการผู้โดยสารให้มากขึ้นเพื่อรองรับกับ

จำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนมากเพื่อมิให้เกิดความล่าช้าและปรับปรุงเรื่องระบบการเช็คอินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณิ อัครศิริเลิศ (2540, น. บทคัดย่อ) ที่สรุปว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นจากการที่พนักงาน ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรีและวาจาสุภาพอ่อนน้อม ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมี ข้อสงสัยในการใช้บริการอย่างเป็นกันเอง พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานมีการประสานงานและมีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง

โดยสรุปจะพบว่าผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารที่เลือกเดินทางสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสายการบิน และมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยในระดับพอใจมากในหลายๆเรื่อง แม้ว่าจะมีทัศนคติในเชิงไม่แน่ใจและรู้สึกพอใจในระดับปานกลางในบางเรื่องก็ตาม แต่ก็ต้องถือว่าสายการบินควรแก้ไข พัฒนาและปรับปรุงในบางเรื่องเหล่านั้นอย่างจริงจังเพื่อให้ผู้โดยสารที่เดินทางสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกและรู้สึกพอใจให้มากที่สุดเพื่อให้สายการบินมีพัฒนาการยิ่งขึ้นไปอีกในการให้บริการในอนาคต

ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เกี่ยวกับพฤติกรรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.1 ควรมีการสุ่มตรวจการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในบางเที่ยวบิน เพื่อให้ทราบถึงข้อดีและข้อควรปรับปรุงของการบริการในภาพรวม

1.2 สายการบินควรมีการอบรมและทบทวนความรู้เกี่ยวกับข้อปฏิบัติและการใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินเป็นระยะๆตามสมควรเพื่อให้พนักงานได้เตรียมความพร้อมอยู่เสมอ

1.3 ควรมีการทดสอบความชำนาญในงาน เช่น ความรู้เรื่องเครื่องบินหรือข้อปฏิบัติหรือการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดการเจ็บป่วยระหว่างทำการบินเพื่อเป็นการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที

2. เกี่ยวกับบุคลากรภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.1 ควรมีการตรวจเครื่องแบบพนักงานและการแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นประจำก่อนทำการบินเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานในการแต่งกาย

2.2 ควรมีการจัดอบรม พัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. เกี่ยวกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

3.1 สายการบินควรจัดการอบรมแก่พนักงานผู้เกี่ยวข้องในทุกๆฝ่ายเพื่อให้ตระหนักถึงควมมีมาตรฐานที่ดีทั้งในด้านการบริการและความปลอดภัยเพื่อให้การเดินทางกับสายการบินได้สร้างความอุ่นใจแก่ผู้โดยสาร

3.2 สายการบินควรพัฒนาระบบการติดต่อระหว่างผู้โดยสารกับสายการบินให้มีความสะดวกและมีความรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารให้ได้มากที่สุด

3.3 สายการบินควรเพิ่มเส้นทางการบิน รวมถึงจำนวนเที่ยวบินให้มีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี

3.4 สายการบินควรที่จะมีการวางแผนการตลาดและปรับปรุงเรื่องสถานที่เช็คอินให้มีหลายช่องทางมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารให้ได้มากที่สุด

4. เกี่ยวกับการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

4.1 มีการจัดการอบรมพัฒนาการให้บริการทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

4.2 มีการจัดการอบรมด้านจิตวิทยาในการแก้ไขสถานการณ์เมื่อได้รับการตำหนิจากผู้โดยสาร

4.3 สร้างขวัญและกำลังใจในการให้บริการแก่พนักงานเมื่อปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีและได้รับคำชมเชยจากผู้โดยสาร เช่น การมอบรางวัลหรือแจกใบประกาศเกียรติคุณ

4.4 เพิ่มเทคโนโลยีหรือช่องทางการบริการของศูนย์ข้อมูล (call center) และการจองตั๋วให้มีหลากหลายมากขึ้นเพื่อความสะดวกของผู้โดยสารในการสอบถามการบริการ

4.5 ควรเพิ่มเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบินให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มจำนวนพนักงานเช็คอินที่ให้บริการผู้โดยสารที่สนามบิน เพื่อรองรับกับจำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนมากและเพื่อมิให้เกิดความล่าช้าของเที่ยวบิน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยมุ่งศึกษาผู้โดยสารที่เลือกเดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำ คือสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ในเส้นทางภายในประเทศ ทั้งหมด 8 เส้นทางการบินด้วยกัน คือ เส้นทางการบินจากกรุงเทพฯ-ภูเก็ต ภูเก็ต-กรุงเทพ กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ หาดใหญ่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เชียงใหม่-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-เชียงราย เชียงราย-กรุงเทพฯ ซึ่งในการวิจัยในอนาคต อาจนำเส้นทางการบินในประเทศที่เปิดใหม่ ได้แก่ เส้นทางการบินจากกรุงเทพฯ-สุราษฎร์ธานี สุราษฎร์ธานี-กรุงเทพ หรือเส้นทางการบินต่างประเทศอันได้แก่ กรุงเทพฯ-ฮ่องกง ฮ่องกง-กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ-อินชอน(เกาหลีใต้) อินชอน (เกาหลีใต้)-กรุงเทพฯ ภูเก็ต-อินชอน (เกาหลีใต้) อินชอน(เกาหลีใต้)- กรุงเทพฯ มาร่วมเป็นฐานข้อมูลในการวิจัยเพิ่มขึ้นได้ โดยผู้วิจัยอาจออกแบบแบบสอบถามให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษหรือภาษาจีนและเกาหลีเพื่อใช้สอบถามกับผู้โดยสารที่มีคนไทยได้ด้วย

2. ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์โดยมองในแง่การใช้กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ราคา กลยุทธ์การจัดจำหน่ายและกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดเข้ามาศึกษาเท่านั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจนำกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานเข้ามาวิเคราะห์สายการบินได้อีกด้วย

3. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจกำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยมุ่งศึกษาผู้โดยสารที่เลือกเดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศอื่นๆ อันได้แก่ สายการบินแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ หรือ เลือกศึกษาวิจัยสายการบินต้นทุนต่ำของต่างประเทศ เช่น ไทเกอร์แอร์เวย์ เวอร์จินบลูแอร์ไลน์หรือเจ็ตสตาร์ แอร์เวย์ เป็นต้น