

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการศึกษาเรื่อง “การศึกษาภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ ด้านการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการบนเที่ยวบินที่เดินทางออกจากประเทศไทย” ที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 รายนั้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อปีและสัญชาติ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี และสัญชาติของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ซึ่งสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	182	45.5
หญิง	218	54.5
รวม	400	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และเพศชาย 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
16 - 30 ปี	146	36.5
31 - 45 ปี	140	35.0
46 - 60 ปี	84	21.0
61 ปีขึ้นไป	30	7.5
รวม	400	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน มีอายุ 16-30 ปีมากที่สุด คือ 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ อายุ 31-45 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 อันดับสาม คือ อายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และอายุมากกว่า 61 ปี มีน้อยที่สุด คือ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	62	15.5
ปริญญาตรี	236	59.0
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	102	25.5
รวม	400	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีมากที่สุดคือ 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี 120 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และต่ำกว่าปริญญาตรีมีน้อยที่สุดคือ 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	11.5
พนักงานบริษัท	163	40.8
ประกอบกิจการส่วนตัว	74	18.5
แม่บ้าน	27	6.8
เกษียณอายุแล้ว	37	9.2
นักเรียน/นักศึกษา	38	9.5
อื่น ๆ	15	3.8
รวม	400	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน มีอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ ประกอบกิจการส่วนตัว จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 เกษียณอายุแล้ว จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 แม่บ้าน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และอาชีพอื่น ๆ เช่น วิศวกร นักกีฬา ดูแลผู้สูงอายุ ว่างงาน มีน้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อปี

รายได้ต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 105,000 บาท	34	8.4
105,035 - 315,000 บาท	64	16.0
315,035 - 525,000 บาท	106	26.5
525,035 - 735,000 บาท	62	15.5
735,035 - 945,000 บาท	67	16.8
945,001 บาท ขึ้นไป	67	16.8
รวม	400	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน มีรายได้ 315,035 - 525,000 บาท มากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ 735,035 - 945,000 บาท และ 945,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 รายได้ 105,035 - 315,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 รายได้ 525,035 - 735,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และรายได้ ต่ำกว่า 105,000 บาทมีน้อยที่สุด คือ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
อังกฤษ	4	1.0
เดนมาร์ก	6	1.5
ฟินแลนด์	58	14.5
นอร์เวย์	2	.5
จีน	38	9.5
ญี่ปุ่น	6	1.5
ไทย	167	41.8

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
นอร์เวย์	12	3.0
เบลเยียม	2	.5
สก๊อตแลนด์	2	.5
สวีเดน	89	22.2
สิงคโปร์	10	2.5
อเมริกา	2	.5
อินเดีย	2	.5
รวม	400	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน มีสัญชาติไทยมากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือชาวสวีเดน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ชาวฟินแลนด์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ชาวจีน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ชาวนอร์เวย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ชาวสิงคโปร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ชาวเดนมาร์ก และญี่ปุ่น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ชาวอังกฤษ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และชาวเบลเยียม อเมริกา นอร์เวย์ และอินเดียมีน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

หากเปรียบเทียบระหว่างคนไทยและต่างชาติ พบว่า จำนวนของคนต่างชาติมีมากกว่าคนไทย โดยคนต่างชาติมีทั้งหมด 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเปิดรับข่าวสาร

การเปิดรับ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	299	74.8
ไม่เคย	101	25.2
รวม	400	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เคยทราบข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์มากที่สุดจำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 และไม่เคยทราบข่าวสารเลย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างว่าเคยเปิดรับได้ทราบข่าวสารหรือไม่

การรับทราบ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	249	83.3
ไม่เคย	54	16.7
รวม	299	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยเปิดรับข่าวสารทั้งหมด 299 คน ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์ด้านบริการมากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 และไม่เคยทราบข่าวสาร 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	105	42.2
วิทยุกระจายเสียง	3	1.2
หนังสือพิมพ์	29	11.6
นิตยสาร/วารสาร	24	9.6
จุลสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์	15	2.8
ป้ายโฆษณา	6	2.5
สื่อบุคคล	36	14.6
เว็บไซต์ www.finnair.com	30	12.1
อื่น ๆ	1	.4
รวม	249	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยเปิดรับข่าวสารจากสื่อทั้งหมด 249 คน ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์ด้านบริการจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาคือสื่อบุคคล จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 อันดับสามคือสื่อเว็บไซต์ www.finnair.com จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 สื่อหนังสือพิมพ์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 สื่อนิตยสาร/วารสาร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 สื่อจุลสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 สื่อป้ายโฆษณา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 สื่อวิทยุกระจายเสียง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และสื่ออื่น ๆ คืออินเทอร์เน็ต มีน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าสื่อใดเหมาะสมในการเผยแพร่ข่าวสาร

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	139	34.8
วิทยุกระจายเสียง	4	1.0
หนังสือพิมพ์	33	8.3
นิตยสาร/วารสาร	53	13.3
จุลสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์	19	4.8
ป้ายโฆษณา	29	7.3
สื่อบุคคล	23	5.8
เว็บไซต์ www.finnair.com	100	24.7
รวม	400	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เห็นว่าสื่อโทรทัศน์เหมาะสมในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการมากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาคือสื่อเว็บไซต์ www.finnair.com จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 อันดับสามคือ นิตยสาร/วารสาร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 สื่อหนังสือพิมพ์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 สื่อป้ายโฆษณา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 สื่อบุคคล จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 สื่อจุลสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และสื่อวิทยุกระจายเสียง มีน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับภาพลักษณ์
ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ ของกลุ่มตัวอย่าง

ภาพลักษณ์	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ภาคพื้นดิน								
1. เคาน์เตอร์ออกตั๋วมีความสะดวกสบาย	99 (24.8)	267 (66.8)	27 (6.8)	6 (1.4)	1 (0.3)	4.14	0.61	เห็นด้วย
2. เคาน์เตอร์เช็คอินมีความรวดเร็ว	81 (20.2)	266 (66.5)	43 (10.8)	8 (2.0)	2 (0.5)	4.04	0.65	เห็นด้วย
3. ห้องรับรองพิเศษมีความสะดวกสบาย	76 (19.0)	235 (58.8)	83 (20.8)	6 (1.4)	- (-)	3.95	0.67	เห็นด้วย
4. มีความรับผิดชอบต่อ การติดตามสัมภาระ	79 (19.8)	250 (62.5)	66 (16.5)	5 (1.3)	- (-)	4.00	0.64	เห็นด้วย
รวม						4.03	0.64	เห็นด้วย
พนักงาน								
1. มีกิริยามารยาทดี	146 (36.5)	228 (57.0)	20 (5.0)	6 (1.5)	- (-)	4.28	0.62	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2. มีบุคลิกภาพดี	161 (40.2)	209 (52.3)	22 (5.5)	6 (1.5)	2 (0.5)	4.30	0.68	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3. การแต่งกายดี	150 (37.5)	211 (52.8)	37 (9.2)	2 (0.5)	- (-)	4.27	0.64	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4. มีความสามารถในการ ใช้ภาษาในการสื่อสาร	145 (36.2)	211 (52.8)	33 (8.2)	11 (2.8)	- (-)	4.22	0.71	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. ความเป็นมิตร	148 (37.0)	223 (55.8)	21 (5.3)	8 (2.0)	- (-)	4.27	0.65	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6. มีความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน	119 (29.8)	239 (59.8)	33 (8.2)	9 (2.2)	- (-)	4.17	0.66	เห็นด้วย
7. มีความรับผิดชอบต่อ หน้าที่	126 (32.5)	228 (57.0)	42 (10.5)	4 (1.0)	- (-)	4.19	0.65	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ภาพลักษณ์	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
8. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	116 (29.0)	222 (55.5)	49 (12.2)	11 (2.8)	2 (0.5)	4.09	0.74	เห็นด้วย
9. ให้ความเข้าใจใส่แก่ผู้โดยสารอย่างทั่วถึง	108 (27.0)	245 (61.3)	41 (10.2)	4 (1.0)	2 (0.5)	4.13	0.66	เห็นด้วย
10. มีความตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร	111 (27.8)	235 (58.8)	50 (12.4)	4 (1.0)	- -	4.13	0.65	เห็นด้วย
11. มีความสามารถในการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน	106 (26.4)	227 (56.8)	63 (15.8)	4 (1.0)	- -	4.08	0.67	เห็นด้วย
12. มีประสิทธิภาพในการบริการ	109 (27.2)	249 (62.2)	35 (8.8)	4 (1.0)	- -	4.15	0.63	เห็นด้วย
รวม						4.19	0.66	เห็นด้วย
ระหว่างเที่ยวบิน								
1. ที่นั่งกว้างขวาง สะดวกสบาย	80 (20.0)	232 (58.0)	56 (14.0)	30 (7.5)	2 (0.5)	3.89	0.82	เห็นด้วย
2. ห้องโดยสารมีความสะอาด	105 (20.2)	245 (61.3)	38 (9.5)	12 (3.0)	- -	4.10	0.68	เห็นด้วย
3. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน	86 (21.5)	235 (58.8)	65 (16.2)	16 (2.5)	4 (1.0)	3.97	0.75	เห็นด้วย
4. ความปลอดภัยของเครื่องบินมีสูง	92 (23.0)	247 (61.8)	51 (12.8)	10 (2.4)	- -	4.05	0.67	เห็นด้วย
5. อาหารมีรสชาติดี	76 (19.0)	206 (51.5)	93 (23.3)	25 (6.2)	- -	3.83	0.80	เห็นด้วย
6. อาหารมีความหลากหลาย	59 (14.7)	236 (59.0)	75 (18.8)	28 (7.0)	2 (0.5)	3.80	0.78	เห็นด้วย
7. อาหารมีคุณภาพ	58 (14.5)	242 (60.5)	71 (17.8)	29 (7.2)	- -	3.82	0.76	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ภาพลักษณ์	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
8. สิ่งบันเทิงระหว่างเที่ยวบินมีความน่าสนใจ	81 (20.3)	246 (61.5)	45 (11.2)	22 (5.5)	6 (1.5)	3.93	0.81	เห็นด้วย
รวม						3.92	0.76	เห็นด้วย
เที่ยวบิน								
1. มีเส้นทางบินหลากหลาย	91 (22.8)	204 (51.0)	78 (19.5)	25 (6.2)	2 (0.5)	3.89	0.81	เห็นด้วย
2. มีจำนวนเที่ยวบินมาก	76 (19.0)	215 (53.8)	82 (20.4)	27 (6.8)	- (-)	3.85	0.80	เห็นด้วย
3. มีความตรงต่อเวลา	74 (18.4)	224 (56.0)	79 (19.8)	19 (4.8)	4 (1.0)	3.86	0.80	เห็นด้วย
รวม						3.87	0.80	เห็นด้วย
ภาพรวม						4.56	0.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คนมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการดังนี้

1. การบริการด้านภาคพื้นดินมีค่าเฉลี่ย 4.03 สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เชิงบวกในระดับเห็นด้วยต่อการบริการด้านภาคพื้นดิน

กลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์ในเรื่องเคาน์เตอร์ออกตั๋วมีความสะดวกสบายมากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ เคาน์เตอร์เช็คอินมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 มีความรับผิดชอบในการติดตามสัมภาระ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ห้องรับรองพิเศษมีความสะดวกสบาย อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95

2. ด้านการบริการของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 4.19 สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เชิงบวกในระดับเห็นด้วยต่อการบริการของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์ในเรื่องการมีบุคลากรภาพดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 มีภาพลักษณ์ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ กิริยามารยาทดี อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 การแต่งกายดีและมีความเป็นมิตร อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย

4.27 มีความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสาร อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 มีความรับผิดชอบหน้าที่ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 มีประสิทธิภาพในการบริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้โดยสารอย่างทั่วถึงและมีความตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 มีความสามารถในการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08

3. ด้านการบริการระหว่างเที่ยวบินมีค่าเฉลี่ย 3.92 สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เชิงบวกในระดับเห็นด้วยต่อการบริการระหว่างเที่ยวบิน

กลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์ในเรื่องห้องโดยสารมีความสะอาดมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 มีภาพลักษณ์ในระดับเห็นด้วย รองลงมาคือ ความปลอดภัยของเครื่องบินมีสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 สิ่งบันเทิงระหว่างเที่ยวบินมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ที่นั่งกว้างขวางสะดวกสบาย อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 อาหารมีรสชาติดี อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 อาหารมีคุณภาพ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 อาหารมีความหลากหลาย อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80

4. ด้านการบริการเที่ยวบินมีค่าเฉลี่ย 3.87 สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เชิงบวกในระดับเห็นด้วยต่อการบริการเที่ยวบิน

ด้านเที่ยวบิน กลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์ในเรื่องมีเส้นทางการบินที่หลากหลายมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 มีภาพลักษณ์ในระดับเห็นด้วย รองลงมาคือ มีความตรงต่อเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 มีภาพลักษณ์ในระดับเห็นด้วย และมีภาพลักษณ์ในระดับเห็นด้วย อันดับสุดท้ายคือ มีจำนวนเที่ยวบินมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์ต่อการบริการของสายการบินฟินแอร์ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.56

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้และสัญชาติ

ตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

ตัวแปรอิสระ คือ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์

ตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

สมมติฐานที่ 1 ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12

แสดงความแตกต่างกันระหว่างเพศและการรับรู้ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Std.	T	Sig.
ชาย	182	4.58	.52	1.451	0.229
หญิง	218	4.54	.57		

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางพบว่า ระดับนัยสำคัญ (Significance) ของการทดสอบเท่ากับ 0.229 มากกว่า 0.05 จึงเป็นไปไม่ได้ตามสมมติฐาน นั่นคือ เพศที่ต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13

แสดงความแตกต่างกันระหว่างอายุและการรับรู้ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Std.	F	Sig.
16 - 30 ปี	146	4.40	.57	8.438	0.000*
31 - 45 ปี	140	4.61	.55		
46 - 60 ปี	84	4.64	.50		
61 ปีขึ้นไป	30	4.86	.34		
รวม	400	4.56	.55		

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางพบว่า ระดับนัยสำคัญ (Significance) ของการทดสอบเท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ อายุที่ต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีระดับภาพลักษณ์ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุช่วงอื่นๆ

ตารางที่ 4.14

แสดงความแตกต่างกันระหว่างการศึกษาและการรับรู้ภาพลักษณ์
ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

การศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Std.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	62	4.62	.48	0.919	0.400
ปริญญาตรี	236	4.56	.56		
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	102	4.50	.55		
รวม	400	4.56	.55		

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางพบว่า ระดับนัยสำคัญ (Significance) ของการทดสอบเท่ากับ 0.400 มากกว่า 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ การศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15

แสดงความแตกต่างกันระหว่างอาชีพและการรับรู้ภาพลักษณ์
ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Std.	F	Sig.
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	4.41	.77	3.777	0.001*
พนักงานบริษัท	163	4.48	.53		
ประกอบกิจการส่วนตัว	74	4.59	.52		
แม่บ้าน	27	4.70	.46		
เกษียณอายุแล้ว	37	4.89	.31		
นักเรียน/นักศึกษา	38	4.57	.50		
อื่น ๆ	15	4.60	.50		
รวม	400	4.56	.55		

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางพบว่า ระดับนัยสำคัญ (Significance) ของการทดสอบเท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ อาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ แตกต่างกัน โดยผู้ที่เกษียณอายุแล้ว มีระดับภาพลักษณ์ที่สูงกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.16

แสดงความแตกต่างกันระหว่างรายได้และการรับรู้ภาพลักษณ์

ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Std.	F	Sig.
ต่ำกว่า 105,000 บาท	34	4.55	.50	1.147	0.335
105,035 - 315,000 บาท	64	4.45	.61		
315,035 - 525,000 บาท	106	4.60	.51		
525,035 - 735,000 บาท	62	4.66	.67		
735,035 - 945,000 บาท	67	4.50	.50		
945,001 บาท ขึ้นไป	67	4.56	.49		
รวม	400	4.56	.55		

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางพบว่า ระดับนัยสำคัญ (Significance) ของการทดสอบเท่ากับ 0.335 มากกว่า 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ รายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17

แสดงความแตกต่างกันระหว่างสัญชาติและการรับรู้ภาพลักษณ์

ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

สัญชาติ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Std.	F	Sig.
ไทย	167	4.68	.48	2.684	0.001*
อังกฤษ	4	5.00	.00		
เดนมาร์ก	6	4.66	.51		
ฟินแลนด์	58	4.48	.50		
จีน	38	4.50	.60		
นอร์เวย์	2	5.00	.00		
ญี่ปุ่น	6	4.66	.51		
นอร์เวย์	12	4.33	.49		
เบลเยียม	2	5.00	.00		
สกอตแลนด์	2	5.00	.00		
สวีเดน	89	4.37	.64		
สิงคโปร์	10	4.60	.51		
อเมริกา	2	5.00	.00		
อินเดีย	2	4.00	.00		
รวม	400	4.56	.55		

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางพบว่า ระดับนัยสำคัญ (Significance) ของการทดสอบเท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ สัญชาติที่ต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสัญชาติอังกฤษ นอร์เวย์ เบลเยียม สกอตแลนด์ และ อเมริกามีภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการในระดับที่สูงกว่าผู้ที่มีสัญชาติอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของ
สายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

ตารางที่ 4.18

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารและการรับรู้ภาพลักษณ์
ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

การเปิดรับ ข่าวสาร	ระดับภาพลักษณ์				รวม	Chi- square	D.F.	Sig.
	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
เคยเปิดรับ	2 .5%	1 .3%	113 28.3%	183 45.8%	299 74.8%	13.225	3	.004*
ไม่เคยเปิดรับ	0 .0%	5 1.3%	44 11.0%	52 13.0%	101 25.3%			
รวม	2 .5%	6 1.5%	157 39.3%	235 58.8%	400 100.0%			

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางพบว่า ระดับนัยสำคัญ (Significance) ของการทดสอบเท่ากับ 0.004 น้อยกว่า 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ การเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการแตกต่างกัน โดยผู้ที่เปิดรับสื่อ จะมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการในระดับที่มากกว่าผู้ที่ไม่เคยเปิดรับสื่อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านการบริการเกี่ยวกับเที่ยวบิน ผู้ใช้บริการบนเที่ยวบินเสนอแนะว่าควรเพิ่มเที่ยวบินให้มากขึ้น โดยการเพิ่มจำนวนเที่ยวบินในเส้นทางต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้ว ซึ่งจะทำให้อำนวยความสะดวกในเรื่องของเวลาการเดินทางให้กับผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น
2. ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องเครื่องบินมีการล่าช้าในบางครั้ง ทำให้การออกเดินทางไม่ตรงตามเวลาที่ระบุไว้ ไม่ว่าจะเป็นขาออกจากประเทศไทย หรือขาเข้าประเทศไทย

3. ด้านการบริการระหว่างเที่ยวบิน ผู้ใช้บริการเสนอแนะว่า สายการบินฟินแอร์ ควรเพิ่มสิ่งบันเทิงระหว่างเที่ยวบินให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ควรมีการนำเสนอภาพยนตร์ให้มีความหลากหลายมากขึ้น

