

การเปรียบเทียบการบริการระหว่างสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์

นางสาวสุวรรณฯ ชั้นมัธยมศึกษา

ภาคินพนธ์เล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรอักษรศาสตรบัณฑิต

เอเชียศึกษา

คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

หัวข้อภาคนิพนธ์	การเปรียบเทียบการบริการระหว่างสายการบินไทยและสายการบิน เจแปนแอร์ไลน์
ชื่อนักศึกษา	สวรรณฯ จันทรลักษณ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ศศิพงษ์ โออินทร์
สาขาวิชา	เอเชียศึกษา ภาษาญี่ปุ่น
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

ภาคนิพนธ์เรื่อง การเปรียบเทียบการบริการระหว่างสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 450109 การศึกษาเอกเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการทั้งภาคพื้นดินและภาคอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร และจุดเด่นการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ อีกทั้งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินและศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ โดยใช้วิธีการสร้างแบบสอบถามและหาข้อมูลในสื่อออนไลน์และรวบรวมจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ผลการศึกษาพบว่าผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านบริการมากกว่าสายการบินไทย แต่ในส่วนตัวทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นการบินไทยมีความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าสายการบินเจแปนแอร์ไลน์

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการบริการระหว่างสายการบินไทยและสายการบิน แปนแอร์ไลน์ สำเร็จขึ้นมาได้เพราะได้รับคำปรึกษาและการชี้แนะแนวทางอย่างดีจาก อาจารย์ ศศิพงศ์ โออินทร์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัย ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ และขอขอบคุณบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่าย อาคารท่าอากาศยาน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้โดยสารทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และสุดท้ายขอขอบคุณพ่อแม่ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดการทำวิจัยชิ้นนี้

หากมีสิ่งใดที่ผิดพลาดหรือขาดตกบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องกราบขออภัยเป็นอย่างสูง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการวิจัยเล่มนี้ จะมีประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจไม่มากนักน้อย

นางสาวสวรรณา ชันธลักษณ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญ	1 - 2
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
คำนิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5 - 11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12 - 15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล	16 - 17
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	18 - 20
กรอบความคิดการวิจัย	21
บทที่ 4 ผลการศึกษา	22 - 43
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	44 - 48
ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษา	49 - 50

เรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม	51
ประวัติผู้วิจัย	52
ภาคผนวก	53 - 58

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	ตารางเปรียบเทียบสิ่งอำนวยความสะดวกของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์	22 - 24
4.2	แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.3	ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการ	27
4.4	ข้อมูลปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินไทย	29
4.5	ข้อมูลปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์	30
4.6	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินไทย	31
4.7	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน (สายการบินไทย)	32
4.8	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (สายการบินไทย)	33

ตาราง	หน้า
4.9 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการห้องรับรอง (สายการบินไทย)	34
4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการสินค้าปลอดภาษี(สายการบินไทย)	35
4.11 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการจากบุคลากรของสายการบิน (สายการบินไทย)	36
4.12 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์	37
4.13 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน (สายการบินเจแปนแอร์ไลน์)	38
4.14 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อบริการอาหารและเครื่องดื่ม (สายการบินเจแปนแอร์ไลน์)	39
4.15 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อบริการห้องรับรอง (สายการบินเจแปนแอร์ไลน์)	40
4.16 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการสินค้าปลอดภาษี (สายการบินเจแปนแอร์ไลน์)	41
4.17 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการจากบุคลากรของสายการบิน (สายการบินเจแปนแอร์ไลน์)	42

ตาราง	หน้า
4.18 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์	43

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญ

ในยุคสมัยที่เทคโนโลยีก้าวหน้าเช่นนี้ แน่ใจว่าในการเดินทางข้ามประเทศ มีตัวเลือกในการคมนาคมไม่มากนัก และตัวเลือกที่ผู้คนส่วนมากเลือกใช้บริการนั้นก็คือการคมนาคมทางอากาศ ซึ่งมีเครื่องบินเป็นยานพาหนะนั้นเอง และการเดินทางด้วยเครื่องบินนั้นยังได้รับการยอมรับแล้วว่าเป็นการคมนาคมที่ปลอดภัยที่สุดและประหยัดเวลาในการเดินทางมากกว่าการคมนาคมทางบกหรือทางน้ำ และการที่ผู้โดยสารจะเลือกใช้บริการนั้นก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายอย่างเป็นหลักเช่น ราคา ความสะดวกสบาย รวมถึงการบริการก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่สามารถเป็นตัวตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสายการบินนั้น ๆ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ในกรณีศึกษาผู้วิจัยได้เปรียบเทียบการบริการสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ ว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการนั้นมีความพึงพอใจมากเพียงใด การบริการที่ผู้วิจัยจะนำมาเปรียบเทียบนั้น เกี่ยวข้องในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) การบริการบนเครื่องบิน (In-Flight Service) ห้องรับรองพิเศษ (Lounge) เป็นต้น และปัจจัยด้านบริการอันเป็นผลที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกใช้บริการ



ภาพที่ 1.1 สายการบินไทย

ประวัติความเป็นมาของสายการบินไทย เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2502 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (อังกฤษ: Thai Airways International Public Company Limited; ชื่อย่อ: ไทย, THAI) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ทำหน้าที่ดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ ในฐานะสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2503 โดยปฏิบัติการบินจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหลัก ทั้งนี้ การบินไทยยังได้ร่วมก่อตั้งกลุ่มพันธมิตรการบิน สตาร์อัลไลแอนซ์ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในสายการบินนกแอร์ และเปิดตัวสายการบินลูก ไทยสมายล์ อีกด้วย ปัจจุบันการบินไทยบินตรงสู่ 78 ที่หมายใน 5 ทวีป 35 ประเทศทั่วโลก จากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยฝูงบินกว่า 80 ลำ การบินไทยเป็นสายการบินลำดับต้นในเอเชีย ที่ทำการบินในเส้นทางกรุงเทพฯ-กรุงลอนดอน (ท่าอากาศยานฮีทโธรว์) นอกจากนี้ การบินไทยยังได้รับรางวัลยอดเยี่ยมจากองค์การอนามัยโลกว่าด้วยสุขอนามัยบนเครื่องบินอีกด้วย



ภาพที่ 1.2 สายการบินเจแปนแอร์ไลน์

ประวัติความเป็นมาของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ ก่อตั้งขึ้นในวันที่ 1 เดือนสิงหาคม ปี ค.ศ. 1951 ด้วยเงินลงทุน 100 ล้านเยน หรือประมาณ 30 ล้านบาท โดยมีสำนักงานขายอยู่ที่สำนักงานใหญ่ในกรุงโตเกียว และสนามบินอยู่ที่ฮาเนดะ เมืองโตเกียว ต่อมาจึงมีการตั้งสำนักงานขึ้นที่ เมืองฟูกุโอกะ และเขตซัปโปโรต่อมาตามลำดับ วันที่ 27 สิงหาคมปีเดียวกันนั้น ได้มีเที่ยวบินเปิดตัวที่ชื่อว่า กินไซซึ่งเป็นการเช่าเครื่องบินมาจาก สายการบินฟิลิปปินส์ ในเดือนตุลาคมได้มีการทำสัญญากับสายการบิน นอร์ทเวสต์ เพื่อร่วมมือกันในการควบคุมเที่ยวบิน วันที่ 25 เดือนเดียวกันนั้น สายการบินเจแปนแอร์ไลน์ได้เปิดเที่ยวบินภายในประเทศเป็นครั้งแรกขึ้นโดยมี เที่ยวบินไปยัง

ไอซาก้า ฟูกุโอกะ และซัปโปโร และในปีค.ศ. 1954 (3 ปีต่อมา) จึงได้เปิดให้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศขึ้น โดยมีปลายทางคือ ซานฟรานซิสโก ประเทศสหรัฐอเมริกา และใช้เวลากว่าสามทศวรรษในการยกระดับตนเองให้เป็นสายการบินเต็มรูปแบบ จนเมื่อปี ค.ศ. 2002 เจแปนแอร์ไลน์ได้ร่วมมือกับ เจแปนแอร์ไลน์ซิสเต็ม (สายการบินอันดับสามของญี่ปุ่น) ก่อให้เกิด JAL ขึ้น และทำให้สายการบินJALนี้ กลายเป็นสายการบินอันดับ 6 ของโลก

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาการให้บริการทั้งภาคพื้นดินและภาคอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร และจุดเด่นการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์
- 2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน
- 2.3 ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์

3. ขอบเขตการศึกษา

ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์เท่านั้น โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารกลุ่มคนไทยเป็นหลัก

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 4.1 ทราบถึงปัญหาด้านการบริการของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์
- 4.2 สามารถเข้าใจการบริการของสายการบินได้เป็นอย่างดี และศึกษาความแตกต่างระหว่างการบริการของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์
- 4.3 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์
- 4.4 ผู้ประกอบการและบุคลากรของสายการบินสามารถนำงานวิจัยไปใช้ปรับกลยุทธ์การให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร

5. คำนิยามศัพท์

การบริการ	การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ
ความพึงพอใจ	ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่ามีความคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองที่ดีก็就会有ความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย
การบริการภาคพื้นดิน	กระบวนการการให้บริการของสายการบินแก่ผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่องบินและหลังจากลงเครื่องบิน
การบริการบนเครื่องบิน	กระบวนการการให้บริการของสายการบินแก่ผู้โดยสารในขณะที่โดยสารอยู่บนเครื่องบิน
สิ่งอำนวยความสะดวก	อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และสิ่งสร้างความสะดวกให้แก่ผู้ใช้สิ่งนั้น ๆ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุดมุ่งหมายของการตลาดนอกจากทำให้องค์กรธุรกิจบรรลุเป้าหมายด้านกำไรและเติบโตแล้ว สิ่งสำคัญยิ่งคือ การสร้างให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ในที่นี้จะอธิบายถึงความหมายของความพอใจลูกค้า การประเมินความพอใจ และการจัดการด้านคุณภาพเพื่อความพอใจของลูกค้า ในกรณีการเปรียบเทียบการบริการของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่ ทฤษฎีความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ และรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันเป็นแนวทางในการดำเนินวิจัยของผู้วิจัย

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจ คือความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริงๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา ดังนั้นอาจแสดงด้วยสมการสั้น ๆ ดังนี้

$$\text{ความพอใจ(Satisfaction)} = \text{การบริการที่ได้รับ(Perceived Performance)} - \text{ความคาดหวัง(Expectation)}$$

ถ้าผลจากการใช้งาน/การบริการที่ได้รับมีค่าต่ำกว่าค่าคาดหวัง ผู้บริโภคนั้นย่อมเกิดความไม่พอใจถ้าสิ่งที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังถือว่ามีความพอใจกิจการต่างๆ ในปัจจุบันมักมุ่งหวังสร้างค่าความพอใจในระดับสูง เพราะยังมีค่าความพอใจสูงมากเท่าใด โอกาสที่ลูกค้าจะหันเหไปใช้ตราหืออื่นยังมีน้อยลงบริษัทชั้นนำหลายๆแห่งเช่น บริษัท Xerox รถยนต์ Honda ฯลฯ มุ่งการยกระดับความคาดหวังและสร้างสรรค์ผลลัพธ์ของการบริการหรือการใช้งานของสินค้าให้สูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา เช่น กำหนดโปรแกรมTCS (Total Customer Satisfaction) โดยมีโปรแกรมรับประกันความพอใจ 100% โดยเริ่มตั้งแต่ก่อนที่ลูกค้าจะซื้อสินค้าจนกระทั่งติดตามภายหลังการซื้อ เพื่อสร้างความพอใจและความหวังจากลูกค้าที่ได้ซื้อและใช้สินค้านั้นๆแล้ว ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้ามีความภักดีต่อสินค้า/องค์กร ประเด็นสำคัญ คือ องค์กรต้องพยายามสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นนำเสนอคุณค่า

นั้นๆ ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องและองค์กรพึงพยายามรักษาพันธะสัญญาต่าง ๆ ที่มีให้กับผู้บริโภคเสมอ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

2.1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานคือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

2.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

2.1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

2.1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

2.1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างคามพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีผลลดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างคามพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้น ล้ำสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

2.3 ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจ

บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

2.3.1 ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทฤษฎีหนึ่งของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2.3.2 ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

2.3.3 ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

3.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

3.1.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการ ควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

3.1.2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความ

เหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะ เป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ
พฤติกรรม การแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้
คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและ
กระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือ
ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความ
พึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับ
การรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอ
บริการได้

3.2 พิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ต้องคำนึงถึง
คุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของ
การบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและตั้งใจที่จะใช้บริการ
จำเป็นต้องทำความเข้าใจและคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้

3.2.1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือ
จับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก
สะดวกต่างๆ

3.2.2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอ
ผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3.2.3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะ
ช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

3.2.4 ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการ
ปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

- 3.2.5 ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- 3.2.6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
- 3.2.7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
- 3.2.8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
- 3.2.9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
- 3.2.10 ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า

4. ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่

พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลส์กี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการ ให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

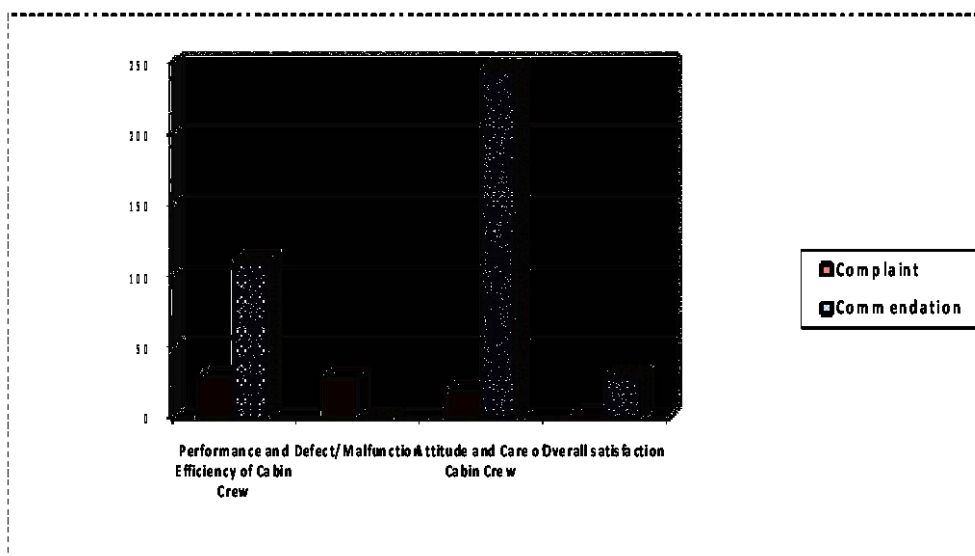
โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดยซีแทมส์ พาราซูรามานและคณะ

คำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้น คำตอบก็คือเราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์ นั่นเอง เพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ คุณจะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพ การให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของบริษัทการบินไทยเกี่ยวกับภาพรวมคำติชมของการบริการบนเครื่องบินในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 (บริษัทการบินไทย, 2557)

Top Complaints and Commendations of In-flight Service in August 2014



ภาพที่ 2.1 กราฟความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการบนเครื่องบินในเดือนสิงหาคม

สรุปจากภาพรวมความคิดเห็นของลูกค้า (Customer Feedback) ที่มีต่อการบริการบนเครื่องบินในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 ภาพรวมของการบริการมีสัดส่วนคำติ : คำชม 1 : 3.39 เปรียบเทียบจำนวนคำติชมที่ได้รับจากลูกค้าในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 กับเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2557 ที่ผ่านมา พบว่าคำติลดลงร้อยละ 21.5 และคำชมลดลงร้อยละ 11.5

ประเด็นที่ลูกค้าติสูงสุด 3 อันดับแรก

1. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับ (Performance and Efficiency Of Cabin Crew) พนักงานต้อนรับไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ผู้โดยสารร้องเรียนว่าระหว่างเที่ยวบินได้ขอบริการน้ำดื่ม แต่ลูกเรือแจ้งว่าถ้าต้องการจะต้องเดินทางในชั้นหนึ่งเท่านั้น (TG950/BKK-CPH,U/Class)
2. อุปกรณ์บริการบนเครื่องบินชำรุด (Defect/Malfunctions) ระบบสภาวะบันเทิงชำรุด ไม่สามารถใช้งาน (TG941/MXP-BKK, F/Class)

3. ทศนคติและการเอาใจใส่ผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับ(Attitude and Care of Cabin Crew) พนักงานต้อนรับแสดงกริยาไม่สุภาพกับลูกค้า (TG 475 /BKK-SYD)

ประเด็นที่ลูกค้าชมสูงสุด3อันดับแรกคือ

1. ทศนคติและการเอาใจใส่ผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับ (Attitude and Care of Cabin Crew) พนักงานต้อนรับมี Service mind ใส่ใจในการให้บริการ (TG 318 /BOM-BKK)
2. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับ(Performance and Efficiency Of Cabin Crew) พนักงานต้อนรับทำงานอย่างมีประสิทธิภาพดีเยี่ยม ให้บริการอย่างมืออาชีพ (TG931/CDG-BKK,C/Class)
3. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการในเที่ยวบิน (Overall Satisfaction) ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและประทับใจกับบริการโดยรวมบนเที่ยวบินที่เดินทาง

งานวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของบริษัท ไทโยต้า เชียงใหม่ จำกัด (2553)
ผู้ศึกษา: ปรมมา เปาวิมาน

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของบริษัท ไทโยต้า เชียงใหม่ จำกัด มี 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผู้วิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 4.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย สรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย = 4.33) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 4.25) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการด้วยความ

เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22) ได้แก่ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวกมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์/ช่องการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับรอง โทรศัพท์สวนสาธารณะ ห้องสุขา เป็นต้น

งานวิจัยเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินในประเทศระหว่างสายการบินระดับ Premium และสายการบิน Low cost (2554) ผู้ศึกษา : ปาวชา โหมนันท์

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ผู้โดยสารของสายการบินไทยจะคำนึงถึงเป็นอันดับแรก เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสายการบินได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัย โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

ส่วนปัจจัยที่ผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำจะคำนึงถึงเป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านความตรงต่อเวลา โดยที่ผู้โดยสารได้ให้ระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาพบว่าผู้โดยสารของสายการบินไทย ได้ให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของสายการบิน การให้บริการของพนักงานทั้งพนักงานภาคพื้นและพนักงานบนเครื่อง อายุการใช้งาน/สภาพของเครื่องบิน ความสะดวกสบายบนเครื่องบิน ละมีอาหารบริการบนเครื่องบิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยปัจจัยความน่าเชื่อถือของสายการบินได้รับระดับความสำคัญสูงสุดจากผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 มีความสำคัญในระดับมาก

ส่วนผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ ได้ให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 โดยปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของสายการบินก็เป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ระดับความสำคัญสูงสุดเช่นเดียวกับโดยสารสายการบินไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีความสำคัญในระดับมาก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้โดยสารของสายการบินไทย ได้ให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งประกอบด้วย การซื้อบัตรผ่านทาง Internet, การซื้อบัตรผ่าน Counter ของสายการบิน, การซื้อบัตรผ่านบริษัทตัวแทนจำหน่ายตัวเครื่องบิน และการซื้อบัตรผ่านทางโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนช่องทางการจำหน่ายที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ การซื้อบัตรผ่านทาง Internet โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ในด้านของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ได้ให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ส่วนช่องทางการจำหน่ายที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ การซื้อบัตรผ่านทาง Internet โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคาบัตรโดยสาร

ผู้โดยสารของสายการบินไทย ได้ให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาบัตรโดยสารซึ่งประกอบด้วย ความเหมาะสมของราคาบัตรโดยสาร, มีการแจกแจงรายละเอียดในราคาบัตรโดยสารอย่างครบถ้วนและมีความแตกต่างของราคาในช่วง Low Season กับ High Season โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยที่ความเหมาะสมของราคาบัตรโดยสาร เป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีความสำคัญในระดับมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งเปรียบเทียบการบริการของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ ว่าสายการบินใดมีการบริการที่ดีมากกว่ากัน การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และรวมถึงศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ว่ามีความพึงพอใจในอยู่ระดับใด ซึ่งเป็นการวิจัยแบบสำรวจเชิงสถิติ โดยจะดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรหรือกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้ในการวิจัย คือกลุ่มผู้โดยสารที่สนามบินสุวรรณภูมิและเลือกเฉพาะผู้โดยสารที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ แบ่งออกเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินไทย 50 ตัวอย่าง และผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ 50 ตัวอย่าง โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยเลือกผู้โดยสารขาเข้าและขาออกที่ใช้บริการของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์เท่านั้น

2. เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจะสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการ ระดับชั้นที่นั่งบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการสินค้าปลอดภาษี การบริการของบุคลากรในสายการบิน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ โดยจะใช้แบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน

3.1.1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.2 เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการ

3.1.3 เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

3.1.4 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ

3.1.5 เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.2 ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหาข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องและข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าในอินเทอร์เน็ตได้แก่ ประวัติความเป็นมาของบริษัทการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ การบริการของสายการบิน สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน การบริการที่มีแตกต่างกันออกไป การรีวิวในเว็บไซต์ต่างๆบนอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการ วิเคราะห์ด้วยความถี่ ร้อยละและการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยไคสแควร์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับข้อมูลพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการเช่น ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์หรือไม่กับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง

ส่วนที่3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสายการบินไทย และสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการเรียงลำดับ Ranking Scale โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ซึ่งความสำคัญแต่ละระดับจะมีคะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
อันดับที่1	5
อันดับที่2	4
อันดับที่3	3
อันดับที่4	2
อันดับที่5	1

ภาพที่3.1 ตารางระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

โดยจะนำความถี่ของปัจจัยแต่ละด้าน มาคูณกับคะแนนข้างต้นทำให้ได้ผลรวมทั้งหมดของปัจจัยในแต่ละด้าน เพื่อทราบว่าปัจจัยด้านบริการด้านใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ วิเคราะห์ด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ภาพที่ 3.2 ตารางเกณฑ์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

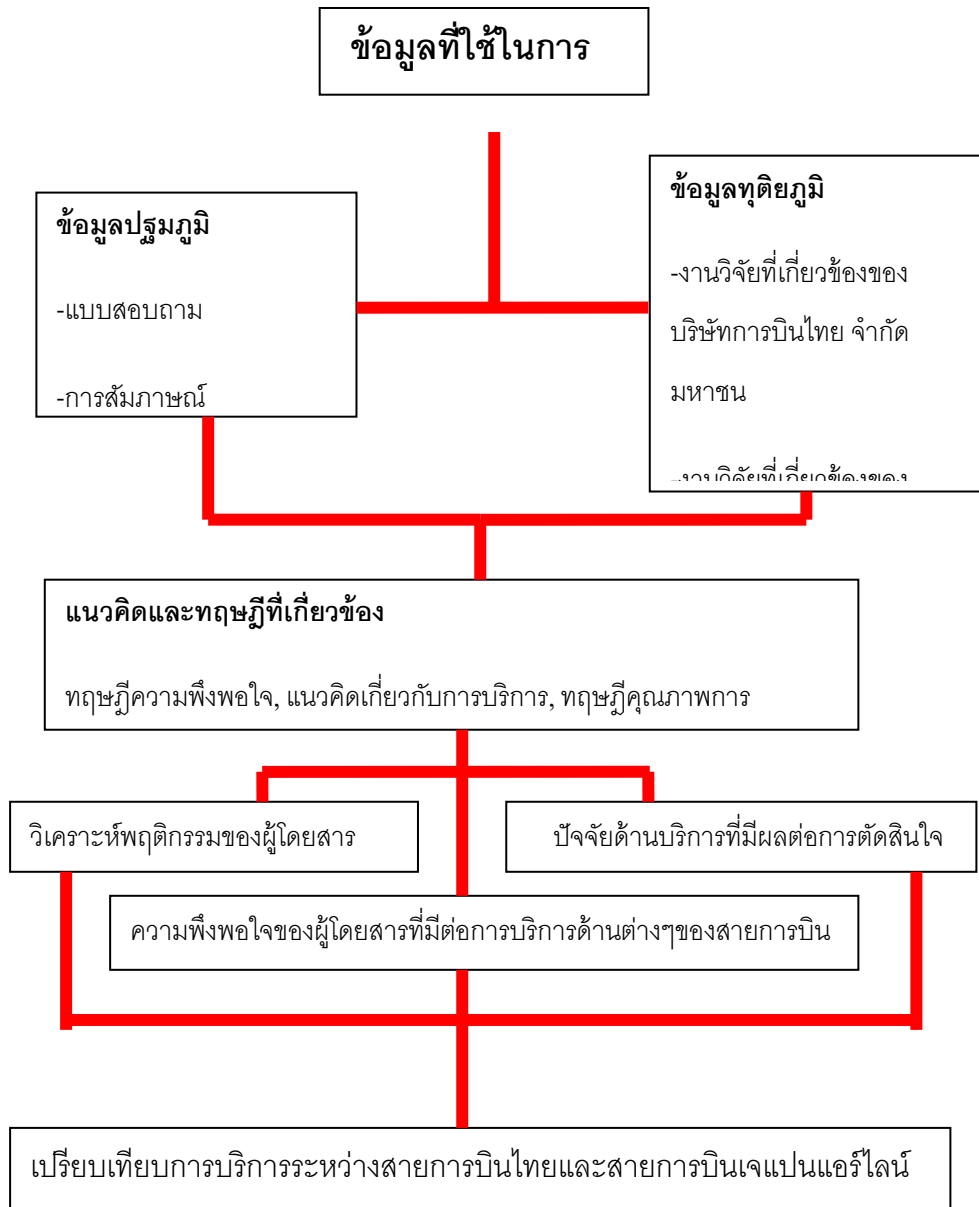
จากนั้นจะทำการเก็บรวบรวมคะแนนของปัจจัยที่ได้ และนำค่าที่ได้วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อจัดเรียงความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีต่อการบริการสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ จากมากที่สุดมาหาน้อยที่สุด แล้วทำการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย โดยยึดถือหลักเกณฑ์ ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>แปลความหมาย</u>
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	น้อย
2.50 - 3.49	ปานกลาง
3.50 - 4.49	มาก
4.50 - 5.00	มากที่สุด

ภาพที่ 3.3 ตารางระดับค่าเฉลี่ย

และสุดท้ายจะนำระดับค่าเฉลี่ยที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามของทั้งสองสายการบิน มาเปรียบเทียบกันว่าสายการบินใดที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากที่สุด และเปรียบเทียบการบริการของทั้งสองสายการบินว่ามีสิ่งใดที่แตกต่างกัน

กรอบความคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การทำภาคินพนธ์เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริการระหว่างสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์” ผู้วิจัยได้ทำสำรวจจากสื่อออนไลน์เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละสายการบิน โดยสามารถแบ่งตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 เปรียบเทียบสิ่งอำนวยความสะดวกของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์

สายการบินไทย	สายการบินเจแปนแอร์ไลน์
บริการภาคพื้นดิน - ห้องรับรองพิเศษผู้โดยสารชั้นหนึ่ง - ห้องรับรอง รอยัล ออร์คีด สเปา - บริการประกันภัยเดินทาง	บริการภาคพื้นดิน -บริการเช่าโทรศัพท์มือถือเคลื่อนที่ -บริการJALแฟมิลี่ -บริการขนส่งกระเป๋าสำหรับผู้ทุพพลภาพ -บริการขนส่งกระเป๋าของJAL และบริการTEBURA แอนด์ฟรี - บริการห้องรับรอง
บริการบนเครื่องบิน - อาหารบนเครื่องบิน -การบริการความบันเทิงบนเครื่องบิน -ของเล่นสำหรับเด็ก -นิตยสารสวัสดี -THAI SKY CONNECT	บริการบนเครื่องบิน -อาหารบนเครื่องบิน -การบริการความบันเทิงบนเครื่องบิน -“SKY MANGA” ในระหว่างเที่ยวบิน ในทุกระดับชั้น (Boeing787) -JAL SKY WIFI -JAL GOOD SLEEP SERVIC
First Class Service - สามารถสั่งอาหารล่วงหน้าได้ - Royal First Lounge - ความบันเทิงระหว่างการบิน 1. โปรแกรมภาพยนตร์ จอภาพแบบ flat screen 2. เกม	First Class Service - สามารถสั่งอาหารล่วงหน้าได้ -ความบันเทิงระหว่างการบิน 1. หูฟังตัดเสียงรบกวน 2. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร 3. โปรแกรมภาพยนตร์และวิดีโอ 4. เกม

<p>3. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร</p> <p>- ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า</p> <p>-บริการสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระเบียบของใช้บนเครื่องบิน 2. ชุดนอน 3. ชุดสำหรับผ่อนคลาย 4. ผลิตภัณฑ์ดูแลสุขภาพ 5. ยา 6. ผ้าห่ม หมอน 	<p>- การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระเบียบของใช้บนเครื่องบิน 2. เครื่องนวดถูกลมแบบพกพา 3. ชุดสำหรับผ่อนคลาย 4. ผลิตภัณฑ์ดูแลสุขภาพ 5. บริการให้ยืมแบตเตอรี่สำรอง 6. ยา
<p>Business Class Service</p> <p>- สามารถสั่งอาหารล่วงหน้าได้</p> <p>- ความบันเทิงระหว่างการบิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. โปรแกรมภาพยนตร์ จอภาพแบบ flat screen 2. เกม 3. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร <p>-บริการสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระเบียบของใช้บนเครื่องบิน 2. ชุดนอน 3. ชุดสำหรับผ่อนคลาย 4. ผลิตภัณฑ์ดูแลสุขภาพ 5. ยา 6. ผ้าห่ม 	<p>Business Class Service</p> <p>- สามารถสั่งอาหารล่วงหน้าได้</p> <p>-ความบันเทิงระหว่างการบิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หูฟังตัดเสียงรบกวน 2. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร 3. โปรแกรมภาพยนตร์และวิดีโอ 4. เกม <p>- การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระเบียบของใช้บนเครื่องบิน 2. เครื่องนวดถูกลมแบบพกพา 3. ผลิตภัณฑ์ดูแลสุขภาพ 4. ชุดใหม่พร้อม 5. บริการให้ยืมแบตเตอรี่สำรอง 6. ยา
<p>Economy Class Service</p> <p>- ความบันเทิงระหว่างการบิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. โปรแกรมภาพยนตร์ 2. เกม 3. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร <p>-บริการสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระเบียบของใช้บนเครื่องบิน 	<p>Economy Class Service</p> <p>-ความบันเทิงระหว่างการบิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร 2. โปรแกรมภาพยนตร์และวิดีโอ 3. เกม <p>- การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระเบียบของใช้บนเครื่องบิน

2. ยา 3. ผ้าห่ม	2. เครื่องนวดถูกลมแบบพกพา 3. ผลิตภัณฑ์ดูแลสุขภาพ 4. ยา
--------------------	--

และผู้วิจัยได้ทำการสำรวจโดยวิธีการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย แบ่งเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทย 50 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการเจแปนแอร์ไลน์ 50 ตัวอย่าง โดยทำการสุ่มผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในวันที่ 11 – 16 มีนาคม 2558 และได้นำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ โดยแบ่งผลการศึกษาเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการ
3. ข้อมูลปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ
5. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สายการบิน ข้อมูล	สายการบินไทย		สายการบินเจแปนแอร์ไลน์	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)	จำนวน(คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ				
ชาย	21	42%	33	66%
หญิง	29	58%	17	34%
รวม	50	100%	50	100%
2. อายุ				
ต่ำกว่า 20ปี	3	6%	5	10%
21 - 30 ปี	14	28%	12	24%
31 – 40 ปี	15	30%	19	38%
41 – 50 ปี	12	24%	8	16%
51 – 60 ปี	4	8%	5	10%
60 ปีขึ้นไป	2	4%	1	2%
รวม	50	100%	50	100%
3. ระดับการศึกษาสูงสุด				
ประถมศึกษา	-	0%	2	4%
มัธยมศึกษา	2	4%	4	8%
ปวช./ปวส.	9	18%	6	12%
ปริญญาตรี	27	54%	23	46%
อื่นๆ	12	24%	15	30%
รวม	50	100%	50	100%
4. รายได้ต่อเดือน				
น้อยกว่า 5,000 บาท	1	2%	1	2%
5,001 – 15,000 บาท	10	20%	8	16%
15,001 – 30,000 บาท	13	26%	15	30%
30,001 – 50,000 บาท	15	30%	19	38%
มากกว่า 50,000 บาท	11	22%	7	14%
รวม	50	100%	50	100%

จากตารางที่ 4.2 ได้แสดงเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านเพศ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม สายการบินไทยจะมีผู้ใช้บริการผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 58 ส่วนสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ จะมีผู้ใช้บริการผู้ชายมากกว่าผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 66

ด้านอายุของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้โดยสารสายการบินไทยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ อายุของผู้โดยสารส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38

ด้านระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้โดยสารสายการบินไทย ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54 ส่วนผู้โดยสารสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46

ด้านรายได้ต่อเดือนของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้โดยสารสายการบินไทยมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนผู้โดยสารสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 30,001 – 50,000 บาท เช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 38

จะเห็นได้ว่าผู้เลือกใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและชายค่าเฉลี่ยไม่ต่างกันมากนักและเป็นอาชีพทำงาน มีเงินเดือนมากพอที่จะใช้บริการเดินทางโดยเครื่องบิน

ส่วนที่ 2 ตารางที่ 4.3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการ

สายการบิน ข้อมูล	สายการบินไทย		สายการบินเจแปนแอร์ไลน์	
	จำนวน(คน) (%)	ร้อยละ	จำนวน(คน) (%)	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง				
ท่องเที่ยว	24	48%	28	56%
ทำธุระส่วนตัว/ทำงาน	15	30%	12	24%
เยี่ยมญาติ/ครอบครัว/เพื่อน	7	14%	9	18%
อื่นๆ	4	8%	1	2%
รวม	50	100%	50	100%
2. ความถี่ในการใช้บริการ				
เฉลี่ยสัปดาห์ 1-2 ครั้ง	-	0%	1	2%
เฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง	6	12%	7	14%
เฉลี่ย 3 เดือนต่อครั้ง	12	24%	12	24%
เฉลี่ย 6 เดือนต่อครั้ง	14	28%	14	28%
เฉลี่ยปีละครั้ง	14	28%	16	32%
อื่นๆ	4	8%	-	0%
รวม	50	100%	50	100%
3. ระดับชั้นที่นั่งบนเครื่องบิน				
ชั้นหนึ่ง(First Class)	2	2%	-	0%
ชั้นธุรกิจ(Business Class)	9	18%	5	10%
ชั้นประหยัด(Economy Class)	39	78%	45	90%
รวม	50	100%	50	100%

จากตารางที่ 4.3 ได้แสดงพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ ซึ่งประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการ ระดับชั้นที่นั่งบนเครื่องบิน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินไทยส่วนมากเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 48 ส่วนผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ก็เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 56

ด้านความถี่ในการใช้บริการ ผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินไทยส่วนใหญ่ เดินทางเฉลี่ย 6 เดือนต่อครั้งและเฉลี่ยปีละครั้งเท่าๆกัน คิดเป็นร้อยละ 28 ส่วนผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ เดินทางเฉลี่ยปีละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32

ด้านระดับชั้นที่นั่งบนเครื่องบิน ผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินไทยส่วนใหญ่ เลือกที่นั่งชั้นประหยัด(Economy Class) คิดเป็นร้อยละ 78 ส่วนผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ส่วนใหญ่ก็เลือกที่นั่งชั้นประหยัด(Economy Class) เช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 90

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินไทย

	อันดับ 1 (5คะแนน)	อันดับ 2 (4คะแนน)	อันดับ 3 (3คะแนน)	อันดับ 4 (2คะแนน)	อันดับ 5 (1คะแนน)	รวม
บริการสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน	$17*5=85$	$13*4=52$	$14*3=42$	$6*2=12$	$0*1=0$	191
บริการอาหารและเครื่องดื่ม	$15*5=75$	$18*4=72$	$16*3=48$	$1*2=2$	$0*1=0$	197
บริการห้องรับรอง	$5*5=25$	$1*4=4$	$6*3=18$	$16*2=32$	$22*1=22$	101
บริการสินค้าปลอดภาษี	$1*5=5$	$0*4=0$	$1*3=3$	$20*2=40$	$28*1=28$	76
การบริการจากบุคลากรของสายการบิน	$12*5=60$	$18*4=72$	$13*3=39$	$7*2=14$	$0*1=0$	185

จากตารางที่ 4.4 ปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินไทย อันดับแรกคือ บริการอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน การบริการจากบุคลากรของสายการบิน บริการห้องรับรอง และบริการสินค้าปลอดภาษี ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้เวลาบนเครื่องบินในการพักผ่อน หากอาหารและเครื่องดื่มมีน้อยหรือไม่มีคุณภาพก็อาจเป็นเหตุให้รู้สึกพักผ่อนได้ไม่เต็มที่ และบางเที่ยวบินนั้นมีระยะเวลาที่ยาวนานจึงจำเป็นต้องรับประทานอาหารบนเครื่องบิน หากอาหารรสชาติไม่ดีก็คงไม่เป็นที่น่าประทับใจสักเท่าไร สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินนั้นอย่างที่ผู้วิจัยได้กล่าวไปข้างต้นผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้เวลาบนเครื่องบินไปกับการพักผ่อน เราะที่นั่งควรเป็นเบาะที่นั่งแล้วสบาย อีกทั้งสิ่งบันเทิงบนเครื่องบินก็เป็นสิ่งที่ผู้โดยสารคำนึงถึงหากเป็นเที่ยวบินที่มีระยะเวลานาน ก็สมควรที่จะมีสิ่งบันเทิงเพื่อไม่ให้ผู้โดยสารเกิดความเบื่อ

ตารางที่ 4.5 ผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์

	อันดับ 1 (5คะแนน)	อันดับ 2 (4คะแนน)	อันดับ 3 (3คะแนน)	อันดับ 4 (2คะแนน)	อันดับ 5 (1คะแนน)	รวม
บริการสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน	$20*5=100$	$16*4=64$	$14*3=42$	$0*2=0$	$0*1=0$	206
บริการอาหารและเครื่องดื่ม	$17*5=85$	$19*4=76$	$14*3=42$	$0*2=2$	$0*1=0$	205
บริการห้องรับรอง	$0*5=0$	$0*4=0$	$0*3=0$	$29*2=58$	$21*1=21$	79
บริการสินค้าปลอดภาษี	$0*5=0$	$0*4=0$	$0*3=0$	$21*2=42$	$29*1=29$	71
การบริการจากบุคลากรของสายการบิน	$13*5=65$	$15*4=60$	$22*3=66$	$0*2=0$	$0*1=0$	191

จากตารางที่ 4.5 ปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ อันดับแรกคือ บริการสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน รองลงมาคือ บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการจากบุคลากรของสายการบิน บริการห้องรับรอง และบริการสินค้าปลอดภาษี ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากผู้โดยสารต้องการการพักผ่อนบนเครื่องบิน เพราะโดยสารควรจะสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารได้อีกทั้งอาหารและเครื่องดื่มควรมีความเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถทำให้ผู้โดยสารนั้นประทับใจได้

ส่วนที่4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ

ตารางที่4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินไทย

ปัจจัยทางด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน	3.35	ปานกลาง
2. บริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.55	มาก
3. บริการห้องรับรอง	3.90	มาก
4. บริการสินค้าปลอดภาษี	3.21	ปานกลาง
5. บริการจากบุคลากรของสายการบิน	3.42	ปานกลาง

จากตารางที่4.6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆของสายการบินไทย พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการห้องรับรองอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยด้านบริการห้องรับรองมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ลำดับถัดมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน บริการสินค้าปลอดภาษี บริการจากบุคลากรของสายการบิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านบริการจากบุคลากรของสายการบินมีค่าเฉลี่ยมากกว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการสินค้าปลอดภาษี

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน							
1. สิ่งบันเทิงครบครัน	10	17	12	9	2	3.48	ปานกลาง
2. เบาะที่นั่งบนเครื่องบิน	9	12	13	15	1	3.26	ปานกลาง
3. การให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย	5	8	13	19	7	2.82	ปานกลาง
4. อุปกรณ์ป้องกันภัย เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	19	17	7	5	2	3.92	มาก
5. เครื่องใช้ส่วนบุคคล อาทิเช่น ยาสีฟัน แปรงสีฟัน ผ้าปิดตา ผ้าห่ม รองเท้าใส่บนเครื่องบิน เป็นต้น	8	14	12	15	1	3.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สายการบินไทยนั้นมีวิดิทัศน์ที่เกี่ยวกับวิธีใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยต่างๆ และวิธีเอาตัวรอดเมื่อมีเหตุฉุกเฉินซึ่งในวิดิทัศน์นั้นได้อธิบายไว้อย่างละเอียดเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ

ตารางที่4.8 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริการอาหารและเครื่องดื่ม							
1. รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม	7	12	15	12	4	3.12	ปานกลาง
2. คุณค่าทางโภชนาการ	15	10	17	7	1	3.62	มาก
3. ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม	18	14	10	5	3	3.78	มาก
4. คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม	21	11	13	3	2	3.92	มาก
5. ความเหมาะสมของภาชนะที่ใส่เครื่องดื่มและอาหาร	15	9	10	12	4	3.38	ปานกลาง

จากตารางที่4.8 ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่อง รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม และความเหมาะสมของภาชนะที่ใส่เครื่องดื่มและอาหารที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการห้องรับรอง

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริการห้องรับรอง							
1. ได้รับความสะดวกสบายภายในห้องรับรอง	4	6	2	0	0	4.17	มาก
2. จำนวนที่นั่งภายในห้องรับรองเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	3	6	3	0	0	4.00	มาก
3. อาหารภายในห้องรับรองมีความหลากหลาย	2	4	2	4	0	3.33	ปานกลาง
4. สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	7	4	1	0	0	4.08	มาก

จากตารางที่ 4.8 ด้านการบริการห้องรับรอง พบว่าผู้โดยสารที่เคยใช้บริการห้องรับรองมีเพียง 12 คน จาก 50 คน ที่เคยใช้บริการและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องอาหารภายในห้องรับรองมีความหลากหลายที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อบริการสินค้าปลอดภาษี

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริการสินค้าปลอดภาษี							
1. ความหลากหลายของสินค้า	10	13	21	5	1	3.52	มาก
2. ราคามีความเหมาะสม	6	8	19	10	7	2.92	ปานกลาง

จากตารางที่4.10 ด้านบริการสินค้าปลอดภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องความหลากหลายของสินค้าอยู่ในระดับมาก แต่เรื่องราคามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่4.11 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อบริการจากบุคลากรของสายการบิน

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริการจากบุคลากรของสายการบิน							
1. เอาใจใส่ ช่วยเหลือ แนะนำ	11	9	16	6	0	3.02	ปานกลาง
2. กริยามารยาทในการให้บริการ	15	12	18	3	2	3.7	มาก
3. จำนวนพนักงานต่อการให้บริการ	11	8	21	9	1	3.38	ปานกลาง
4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	16	10	15	6	1	3.56	มาก

จากตารางที่4.11 ด้านบริการจากบุคลากรของสายการบิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องกริยามารยาทในการให้บริการและความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่เรื่องเอาใจใส่ ช่วยเหลือ แนะนำ และจำนวนพนักงานต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับอาหารบนเครื่องบินว่ามีรสชาติที่จืดเกินไปไม่เหมาะสมกับเป็นอาหารไทย และ ควรเปลี่ยนเมนูบ่อยๆเพราะผู้ที่เดินทางไปประเทศเดิมๆต้องรับประทานอาหารเดิมๆบ่อยๆ ซึ่งไม่มีความหลากหลายเท่าที่ควร อีกทั้งยังมีเรื่องเกี่ยวกับสิ่งบันเทิง อาทิเช่น ภาพยนตร์ควรอัพเดทใหม่ สำหรับผู้ที่เดินทางบ่อย ทำให้รู้สึกที่ไม่หลากหลาย

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์

ปัจจัยทางด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน	3.56	มาก
2. บริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.76	มาก
3. บริการห้องรับรอง	4.35	มาก
4. บริการสินค้าปลอดภาษี	3.51	มาก
5. บริการจากบุคลากรของสายการบิน	3.79	มาก

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มผู้โดยสารต่อการบริการด้านต่างๆอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยบริการห้องรับรองนั้นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือบริการจากบุคลากรของสายการบิน บริการอาหารและเครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน ค่าเฉลี่ยน้อยลงมาตามลำดับส่วนด้านบริการสินค้าปลอดภาษีนั้นมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.13 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน							
1. สิ่งบันเทิงครบครัน	13	11	16	8	1	3.48	ปานกลาง
2. เบาะที่นั่งบนเครื่องบิน	10	13	15	7	1	3.24	ปานกลาง
3. การให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย	15	16	12	7	0	3.78	มาก
4. อุปกรณ์ป้องกันภัย เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	12	13	17	6	2	3.54	มาก
5. เครื่องใช้ส่วนบุคคล อาทิเช่น ยาสีฟัน แปรงสีฟัน ผ้าปิดตา ผ้าห่ม รองเท้าใส่บนเครื่องบิน เป็นต้น	16	13	13	8	0	3.74	มาก

จากตารางที่ 4.13 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นเรื่องสิ่งบันเทิงครบครันและเบาะที่นั่งบนเครื่องบินที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก สายการบินเจแปนแอร์ไลน์นั้นมีสิ่งบันเทิงที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่เป็นภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษมากกว่า ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นคนไทย ซึ่งอาจจะทำให้ยากต่อการเข้าใจสิ่งบันเทิงนั้นๆจึงมีระดับความพอใจอยู่ที่ระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่4.14 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริการอาหารและเครื่องดื่ม							
1. รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม	15	17	18	0	0	3.94	มาก
2. คุณค่าทางโภชนาการ	13	19	12	5	1	3.76	มาก
3. ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม	12	21	13	4	0	3.82	มาก
4. คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม	15	15	12	6	2	3.70	มาก
5. ความเหมาะสมของภาชนะที่ใส่เครื่องดื่มและอาหาร	11	16	18	2	3	3.60	มาก

จากตารางที่4.14 ด้านสิ่งบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นมีความพึงพอใจในทุกด้านของเรื่องอาหารและเครื่องดื่มไม่ว่าจะเป็นรสชาติ คุณค่าทางโภชนาการ ความหลากหลาย รวมไปถึงความเหมาะสมของภาชนะ

ตารางที่4.15 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อบริการห้องรับรอง

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริการห้องรับรอง							
1. ได้รับความสะดวกสบายภายในห้องรับรอง	5	3	0	0	0	4.62	มากที่สุด
2. จำนวนที่นั่งภายในห้องรับรองเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	7	1	0	0	0	4.25	มาก
3. อาหารภายในห้องรับรองมีความหลากหลาย	5	1	2	0	0	4.38	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	7	0	1	0	0	4.13	มาก

จากตารางที่4.15 ด้านบริการห้องรับรอง พบว่าผู้โดยสารที่เคยใช้บริการห้องรับรองมีเพียง 8 คน จาก 50 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นเรื่องความสะดวกสบายภายในห้องรับรอง ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่4.16 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อบริการสินค้าปลอดภาษี

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริการสินค้าปลอดภาษี							
1. ความหลากหลายของสินค้า	14	14	20	2	0	3.8	มาก
2. ราคามีความเหมาะสม	8	15	13	8	6	3.22	ปานกลาง

จากตารางที่4.16 ด้านบริการสินค้าปลอดภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องความหลากหลายของสินค้าอยู่ในระดับมาก แต่เรื่องราคามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อบริการจากบุคลากรของสายการบิน

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริการจากบุคลากรของสายการบิน							
1. เอาใจใส่ ช่วยเหลือ แนะนำ	12	16	15	7	1	3.68	มาก
2. กริยามารยาทในการให้บริการ	15	14	18	2	1	3.8	มาก
3. จำนวนพนักงานต่อการให้บริการ	13	19	16	2	0	3.86	มาก
4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	14	16	18	1	1	3.82	มาก

จากตารางที่ 4.17 ด้านบริการจากบุคลากรของสายการบิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับการให้บริการจากบุคลากรทั้งเรื่องการเอาใจใส่ กริยามารยาท จำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อผู้โดยสารและความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการมีเพียงแต่ต้องการให้มีเที่ยวบินจากประเทศที่มากขึ้น เพราะเที่ยวบินของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์นั้นมีน้อย หากผู้โดยสารเป็นสมาชิกหรือมีการเก็บสะสมไมล์ ผู้โดยสารจึงมีความจำนงที่จะอยากใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์อีก แต่ด้วยเที่ยวบินที่น้อยทำให้ต้องใช้บริการสายการบินอื่นแทน

ตารางที่ 4.18 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบินไทยและสายการบิน เจแปนแอร์ไลน์

ปัจจัยด้านการบริการด้านต่างๆ	สายการบินไทย	สายการบินเจแปนแอร์ไลน์
	แปรผล	แปรผล
1. สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน	ปานกลาง	มาก
2. บริการอาหารและเครื่องดื่ม	มาก	มาก
3. บริการห้องรับรอง	มาก	มาก
4. บริการสินค้าปลอดภาษี	ปานกลาง	มาก
5. บริการจากบุคลากรของสายการบิน	ปานกลาง	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้โดยสารของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์มีความพึงพอใจด้านการบริการในระดับมากทุกด้าน แต่ผู้โดยสารของการบินไทยมีความพึงพอใจในระดับมาก แค่ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม และบริการห้องรับรอง และมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริการสินค้าปลอดภาษี และบริการจากบุคลากรของสายการบิน ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์มีความพึงพอใจด้านบริการมากกว่าสายการบินไทย

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการทำภาคินิพนธ์เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริการระหว่างสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาการให้บริการทั้งภาคพื้นดินและภาคอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร และจุดเด่นการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ ศึกษาปัจจัยด้านบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย และการออกแบบสอบถามสรุปผลได้ ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ มีความแตกต่างกันหลายด้าน เช่น การบริการภาคพื้นดินซึ่งสายการบินเจแปนแอร์ไลน์นั้นมีการบริการภาคพื้นดินที่มากกว่าเช่น การบริการเช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการขนส่งกระเป๋า แต่สายการบินไทยนั้นมีห้องรับรองพิเศษที่เหนือกว่าเช่น มีบริการ รอยัล ออร์คิด สปา และมีบริการทำประกันภัยเดินทางเพื่อผู้โดยสารส่วนด้านบริการบนเครื่องบินนั้น ทั้งสองสายการบินนั้นมีการบริการที่คล้ายกัน และเป็นไปในแบบเดียวกัน เช่น บริการอาหารบนเครื่องบิน บริการความบันเทิงบนเครื่องบิน Internet Wifi นิตยสารต่างๆ เป็นต้น ส่วนบริการสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งนั้นผู้โดยสารของทั้งสองสายการบินสามารถสั่งอาหารล่วงหน้าได้โดยที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม แต่แตกต่างกันตรงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีสิ่งที่แตกต่างกัน เช่น สายการบินเจแปนแอร์ไลน์มีหูฟังตัดเสียงรบกวน แต่ในทางกลับกลับสายการบินไทยก็มีจอภาพแบบ flat screen ในการรับชมสื่อบันเทิงให้แก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ส่วนการบริการสำหรับผู้โดยสารชั้นธุรกิจ ทั้งสองสายการบินมีการบริการที่เหมือนกับผู้โดยสารชั้นหนึ่งแต่จะบางสิ่งที่ลดลงไป เพราะมีให้เฉพาะผู้โดยสารชั้นหนึ่งเท่านั้น เช่น ชุดนอน ชุดผ่อนคลาย บริการให้ยืมแบตเตอรี่สำรอง เป็นต้น ส่วนการบริการสำหรับผู้โดยสารชั้นประหยัดก็เช่นเดียวกัน มีการบริการที่คล้ายกับผู้โดยสารทั้งสองชั้นที่กล่าวขึ้นมาข้างต้น เพียงแต่ไม่มีการบริการสั่งอาหารล่วงหน้า และ ชุดนอน ให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสายการบินไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์เป็นเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และ 31-40 ปี มากที่สุดซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-50,000 บาท ซึ่งเห็นได้ว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้พอสมควร จึงเป็นเหตุที่เลือกใช้บริการสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ที่เป็นสายการบินประจำชาติไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์สายการบินประจำชาติประเทศญี่ปุ่นในการเดินทาง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด โดยมีความถี่เฉลี่ยปีละครั้ง และ 6 เดือนต่อครั้ง มากที่สุดตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่นั่งชั้นประหยัดเป็นส่วนใหญ่ เพราะด้วยราคานั้นจึงทำให้เลือกที่นั่งชั้นประหยัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยทางด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสายการบินไทย อันดับแรกคือ บริการอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ บริการสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน การบริการจากบุคลากรของสายการบิน บริการห้องรับรอง และบริการสินค้าปลอดภาษี ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยทางด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ อันดับแรกคือบริการสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ บริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการจากบุคลากรของสายการบิน บริการห้องรับรอง และบริการสินค้าปลอดภาษี ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการพักผ่อนและรับประทานอาหารบนเครื่องบิน ผู้โดยสารส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก เช่น เครื่องดื่มและอาหารควรมีความหลากหลาย สำหรับปัจจัยด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกบน

เครื่องบินนั้น ผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้เวลาไปกับการพักผ่อนในขณะที่โดยสารเครื่องบิน จึงควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร เช่น สื่อบันเทิงระหว่างโดยสารเครื่องบิน (ภาพยนตร์ เพลง เกม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร) เบาะที่นั่งที่มีความสะดวกสบายเหมาะแก่การพักผ่อน เป็นต้น

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสายการบินไทยมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านบริการห้องรับรองเป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการจากบุคลากรของสายการบิน สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน บริการสินค้าปลอดภาษี ตามลำดับ โดยแต่ละด้านนั้นต่างมีปัจจัยต่างๆที่ทำให้ได้รับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องอุปกรณ์ป้องกันภัย เมื่อมีเหตุฉุกเฉินมากที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สายการบินไทยนั้นมีวิดิทัศน์ที่เกี่ยวกับวิธีใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยต่างๆ และวิธีเอาตัวรอดเมื่อมีเหตุฉุกเฉินซึ่งในวิดิทัศน์นั้นได้อธิบายไว้อย่างละเอียดเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ

ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องคุณค่าทางโภชนาการ ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม และคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสายการบินไทยนั้น มีการเสิร์ฟอาหารที่หลากหลายในหนึ่งมื้อและมีทั้งของว่าง ของคาว ของหวาน มีการเสิร์ฟชา กาแฟและสามารถเลือกได้

ด้านบริการห้องรับรอง มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 12 คน จาก 50 คนที่เคยใช้บริการห้องรับรอง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องได้รับความสะดวกสบายภายในห้องรับรองจำนวนที่นั่งภายในห้องรับรองเพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสายการบินไทยนั้นมี Royal Orchid lounge ซึ่งมีการบริการระดับพรีเมียมเพื่อผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการระดับ First Class และ Business Class เท่านั้น

ด้านบริการปลอดภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความหลากหลายของสินค้า ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการบริการจากบุคลากรของสายการบิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการในการให้บริการ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งทำให้เห็นว่าสายการบินไทยนั้น มีบุคลากรที่ดีและมีมารยาทในความเป็นไทยในการให้บริการ แต่จำนวนบุคลากรที่ให้บริการอาจยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร และยังไม่เอาใจใส่ ช่วยเหลือ แนะนำเท่าที่ควร

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านบริการห้องรับรองเป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านบริการจากบุคลากรของสายการบิน บริการอาหารและเครื่องดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน บริการสินค้าปลอดภาษี ตามลำดับ โดยแต่ละด้านนั้นต่างมีปัจจัยต่างๆที่ทำให้ได้รับความพึงพอใจที่แตกต่างกันดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายมากที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สายการบินเจแปนแอร์ไลน์นั้นมี Wifi ให้บริการแก่ผู้โดยสาร และมีให้บริการเกือบทุกเที่ยวบินของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์

ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องรสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสายการบินไทยเจแปนแอร์ไลน์ เป็นสายการบินประจำประเทศญี่ปุ่น ซึ่งประเทศญี่ปุ่นนั้นให้ความสำคัญกับอาหารการกินเป็นหลักอาหารจึงมีรสชาติที่ดีและดูน่ารับประทาน จึงทำให้ผู้โดยสารมีความพึงพอใจทางด้านนี้มากที่สุด

ด้านบริการห้องรับรอง มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 8 คน จาก 50 คนที่เคยใช้บริการห้องรับรอง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องได้รับความสะดวกสบายภายในห้องรับรอง ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ห้องรับรองในสนามบินหลายๆประเทศ และมารบริการที่ดีสำหรับผู้โดยสารที่เป็นสมาชิกของสายการบินและผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการระดับ First Class และ Business Class อีกทั้งผู้โดยสารระดับ Economy Class ยังสามารถ upgrade เพื่อที่จะใช้บริการห้องรับรองได้

ด้านบริการปลอดภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความหลากหลายของสินค้า ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เรื่องความเหมาะสมของราคายังอยู่เพียงแค่ระดับปานกลาง จึงควรปรับราคาให้มีราคาเหมาะสมมากกว่านี้

ด้านการบริการจากบุคลากรของสายการบิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องจำนวนพนักงานต่อการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และกริยามารยาทในการให้บริการ และเอาใจใส่ช่วยเหลือแนะนำซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งทำให้เห็นว่าสายการบินเจแปนแอร์ไลน์นั้น มีบุคลากรที่ดี มีความกระตือรือร้น จำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งควรรักษาระดับนี้ไว้

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสายการบินไทยส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับอาหารบนเครื่องบินว่ามีรสชาติที่จืดเกินไปไม่เหมาะสมกับเป็นอาหารไทย และ ควรเปลี่ยนเมนูบ่อยๆ เพราะผู้ที่เดินทางไปประเทศเดิมๆ ต้องรับประทานอาหารเดิมๆ บ่อยๆ ซึ่งไม่มีความหลากหลายเท่าที่ควร อีกทั้งยังมีเรื่องเกี่ยวกับสิ่งบันเทิง อาทิเช่น ภาพยนตร์ควรอัปเดตใหม่ สำหรับผู้ที่เดินทางบ่อย ทำให้รู้สึกว่ามันไม่หลากหลาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการมีเพียงแต่ต้องการให้มีเที่ยวบินจากประเทศที่มากขึ้น เพราะเที่ยวบินของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์นั้นมีน้อย หากผู้โดยสารเป็นสมาชิกหรือมีการเก็บสะสมไมล์ ผู้โดยสารจึงมีความจำนงที่จะอยากใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์อีก แต่ด้วยเที่ยวบินที่น้อยทำให้ต้องใช้บริการสายการบินอื่นแทน

5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษา

จากศึกษาทำให้ทราบถึง ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม และข้อคิดเห็นที่อาจเป็นประโยชน์แก่สายการบินไทย และสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปนี้

สายการบินไทย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสายการบินไทยที่มีต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 2.82 ซึ่งจากผลการศึกษาของผู้วิจัยแล้วเห็นว่า สายการบินไทยมีบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายบนเที่ยวบินยังไม่มากนัก มีเฉพาะบางเที่ยวบินที่มีระยะทางเดินทางนาน ทำให้ผู้โดยสารบางท่านที่เดินทางระยะทางไม่นาน หากมาเหตุให้ต้องทำงานบนเครื่องบินก็ไม่สามารถทำได้ ด้วยเหตุนี้สายการบินไทยควรปรับเปลี่ยนให้มีบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายทุกเที่ยวบิน เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสาร ทั้งนี้สายการบินควรมีการปรับปรุงทางด้านอาหารและเครื่องดื่มให้มีความหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากผู้โดยสารบางท่านเดินทางไปยังประเทศเดิมซ้ำๆ ทำให้เกิดมาซ้ำซากจำเจ สายการบินควรปรับในเรื่องเปลี่ยนรายการอาหารทุกเดือน และสื่อบันเทิง อาทิเช่น ภาพยนตร์ ควรจะอัปเดตให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ผลการศึกษาของผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างผู้โดยสารมาเพียงแค่ 50 คน มีอาจตัดสินความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดได้ จึงขอภัยมา ณ ที่นี้

สายการบินเจแปนแอร์ไลน์

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีจุดบกพร่องอยู่คือ ด้านสินค้าปลอดภาษี ผู้โดยสารส่วนใหญ่พึงพอใจกับความหลากหลายของสินค้า แต่ในเรื่องราคาของสินค้านั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุด สายการบินควรปรับราคาให้มีความเหมาะสมมากขึ้น และอาจจะมีการจัดโปรโมชั่นเพื่อลดราคาให้แก่ผู้โดยสารที่เป็นสมาชิกกับสายการบิน เพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อสายการบิน โดยการให้สิทธิพิเศษเหนือกว่าผู้โดยสารทั่วไป ทั้งนี้ผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ เที่ยวบินที่น้อยเกินไปจากท่าอากาศยาน

ยานสุวรรณภูมิ ผู้โดยสารบางท่านมีความกังวลที่จะให้สายการบินเพิ่มเที่ยวบินให้มากขึ้น แต่ด้วยเรื่องผลกำไรต้นทุนของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์นั้น อาจจะทำให้เพิ่มเที่ยวบินขึ้นมาได้ยาก เพราะการเพิ่มเส้นทางการบินนั้น อาจจะทำให้สายการบินนั้นขาดทุนได้ ทั้งนี้สายการบินควรเข้าร่วมสายการบินเครือข่ายพันธมิตรสายการบินStar Alliance เพื่อที่จะแบ่งปันผู้โดยสารกัน และเป็นทางเลือกให้แก่ผู้โดยสาร

ผลการศึกษาของผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างผู้โดยสารมาเพียงแค่ 50 คน มีอาจตัดสินความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดได้ จึงขอภัยมา ณ ที่นี้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมจากวิทยานิพนธ์

ปรมา เปาวิมาน. (2553). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ บริษัท โตโยต้า เชียงใหม่ (แยกหนองประทีป).” คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปาษา โหมานันท์. (2554). “เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินในประเทศระหว่างสายการบินระดับ Premium และสายการบิน Low cost.” คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ฐานข้อมูลออนไลน์

บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน. **Overall Complaints amd Commendations of In-flight Service in August 2014** [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 19 ตุลาคม 2557. สืบค้นได้จาก https://thaisphere.thaiairways.co.th/Pages/TG_Update/Allitems.aspx.

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 23 ตุลาคม 2557. สืบค้นได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true#sthash.UpJivXd7.dpuf.

ประวัติความเป็นมาของสายการบินไทย. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 21 ตุลาคม 2557. สืบค้นได้จาก http://www.thaiairways.co.th/th_TH/about_thai/company_profile/index.page.

ประวัติความเป็นมาของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 21 ตุลาคม 2557. สืบค้นได้จาก <http://www.jal.com/en/history/history/>.

Prasert rk. การบริการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 23 ตุลาคม 2557. สืบค้นได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492001>.

Prasert rk. ทฤษฎีความพึงพอใจ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 23 ตุลาคม 2557. สืบค้นได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>.

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล** นางสาวสวรรณฯ ชันชลักษณ์
- ที่อยู่** 141/16 มณีรินทร์ เลค แอนด์ พาร์ค ถนน 345 ตำบล บางคูวัด อำเภอ เมือง
จังหวัด ปทุมธานี 12000
- ประวัติการศึกษา** ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่ โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี
ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่ โรงเรียนปากเกร็ด
ศึกษาระดับปริญญาตรี คณะอักษรศาสตร์ สาขาวิชา เอเชียศึกษา ภาษาญี่ปุ่น
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจด้านบริการของสายการบินไทยและสายการบินเจแปนแอร์ไลน์

สายการบินที่ท่านใช้บริการ

สายการบินไทย

สายการบินเจแปนแอร์ไลน์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

ปวช./ปวส.

ปริญญาตรี

อื่นๆ (โปรดระบุ))

4. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่า 5,000 บาท

5,001 – 15,000 บาท

15,001 – 30,000 บาท

30,001 – 50,000 บาท

มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่กำหนดไว้หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ท่องเที่ยว | <input type="checkbox"/> ทำธุระส่วนตัว/ ทำงาน |
| <input type="checkbox"/> เยี่ยมญาติ / ครอบครัว / เพื่อน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |

2. ความถี่ในการใช้บริการสายการบินไทย/สายการบินเจแปนแอร์ไลน์

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เฉลี่ยสัปดาห์ 1 – 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> เฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> เฉลี่ย 3 เดือนต่อครั้ง | <input type="checkbox"/> เฉลี่ย 6 เดือนต่อครั้ง |
| <input type="checkbox"/> เฉลี่ยปีละครั้ง | <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ) |

3. ระดับชั้นที่นั่งบนเครื่องบินที่เลือกใช้บริการบ่อยที่สุด

- ชั้นหนึ่ง (First Class)
- ชั้นธุรกิจ (Business Class)
- ชั้นประหยัด (Economy Class)

ส่วนที่3 ข้อมูลปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

คำชี้แจง : กรุณาเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านบริการ โดยให้ปัจจัยที่สำคัญที่สุดเป็นลำดับที่

1 จนถึงปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุดเป็นลำดับที่ 5 โดยให้ใส่ลำดับไว้ที่วงเล็บหน้าข้อ

(....) บริการสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน

(....) บริการอาหารและเครื่องดื่ม

(....) บริการห้องรับรอง (Lounge)

(....) บริการสินค้าปลอดภาษี (Duty free)

(....) การบริการจากบุคลากรของสายการบิน

ส่วนที่4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่กำหนดไว้ให้ตามความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน					
1. สิ่งบันเทิงครบครัน					
2. เบาะที่นั่งบนเครื่องบิน					
3. การให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย					
4. อุปกรณ์ป้องกันภัย เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน					
5. เครื่องใช้ส่วนบุคคล อาทิเช่น ยาสีฟัน แปรงสีฟัน ผ้าปิดตา ผ้าห่ม รองเท้าใส่บนเครื่องบิน เป็นต้น					

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บริการอาหารและเครื่องดื่ม					
6. รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม					
7. คุณค่าทางโภชนาการ					
8. ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม					
9. คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม					
10. ความเหมาะสมของภาชนะที่ใส่เครื่องดื่มและอาหาร					
บริการห้องรับรอง (Lounge) / หากไม่ได้ใช้บริการห้องรับรองกรุณาเว้นว่างไว้และเริ่มทำที่ข้อ 15					
11. ได้รับความสะดวกสบายภายในห้องรับรอง					
12. จำนวนที่นั่งภายในห้องรับรองเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ					
13. อาหารภายในห้องรับรองมีความหลากหลาย					
14. สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน					
บริการสินค้าปลอดภาษี (Duty free)					
15. ความหลากหลายของสินค้า					
16. ราคามีความเหมาะสม					
บริการจากบุคลากรของสายการบิน					
17. เอาใจใส่ ช่วยเหลือ แนะนำ					
18. กริยามารยาทในการให้บริการ					
19. จำนวนพนักงานต่อการให้บริการ					

20. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
--------------------------------------	--	--	--	--	--

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถาม-

แบบโอนลิขสิทธิ์ภาคนิพนธ์

สาขาเอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้าพเจ้า	นางสาวสุวรรณฯ ขันชลัษณา
นักศึกษาชั้นปีที่	วิชาเอกเอเชียศึกษา ภาษาญี่ปุ่น
ชื่อภาคนิพนธ์	การเปรียบเทียบการบริการระหว่างสายการบินไทยและสายการบิน เจแปนแอร์ไลน์

ที่อยู่ติดต่อได้ภายหลังสำเร็จการศึกษา 141/16 มณีนรินทร์ เลค แอนด์ พาร์ค ถนน345 ตำบล บาง
คูวัด อำเภอบางคู เมือง จังหวัด ปทุมธานี 12000

หมายเลขโทรศัพท์ 083 074 9655

ลิขสิทธิ์ของภาคนิพนธ์อันเป็นผลมาจากการศึกษาเล่าเรียนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ
หลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต ข้าพเจ้ายินดีโอนลิขสิทธิ์ตามมาตรา 17 วรรค 2 แห่ง พระราชบัญญัติ
ลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2547 เป็นของคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีกำหนดตลอดอายุการ
คุ้มครองลิขสิทธิ์

ลงนามผู้โอน

(.....)

ลงนามผู้รับโอน

(.....)

วันที่ เดือน

พ.ศ.