

การประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงอายุในเส้นทาง กรุงเทพฯ-ภูเก็ต The Airline Service Quality Assessment of Elderly Passenger from Bangkok to Phuket

ทักษิณา แสนเย็น¹, กุลธวัช ศรายุทธ,² วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์³

Taksina Seanyen ,Kulthavat Srayudh, Weerapan Chauyprasit

ธาริต พลเสน⁴ และ อาภาภรณ์ หาโສ⁵

Tharit Pollasan, Apapohn Hasoh

Received May 30, 2021 & Revise June 12, 2021 & Accepted June 30, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงอายุในจังหวัดภูเก็ต (SERVQUAL) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปแบบการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ และด้านภาพลักษณ์ของสายการบิน โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้โดยสารสูงอายุที่ใช้บริการสายการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 400 คน โดยเก็บข้อมูลในเดือนธันวาคม 2562 การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลและใช้แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลพิจารณาจากค่าดัชนี Comparative Fit Index (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.930 และ Tucker-Lewis Index (TLI) 0.917 ผลการศึกษาพบว่า ด้านที่มีผลการประเมินคุณภาพมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการบิน การเอาใจใส่ การตอบสนองต่อผู้โดยสาร ความพร้อมใช้งาน ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และในส่วนของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินน้อยที่สุด คือ สิ่งที่ต้องจับต้องได้ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49 และผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสายการบิน พบว่า ประเด็นย่อยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสายการบินมากที่สุด คือ สายการบินมีบริการที่ดีเยี่ยมต่อผู้โดยสารสูงอายุ ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย พบว่า ควรส่งเสริมให้มีระบบการดูแลผู้สูงอายุที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุในการเดินทางในเส้นทางสายการบินมากขึ้นและส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การให้บริการแก่ผู้โดยสารสูงอายุอย่างทั่วถึง

คำสำคัญ: การประเมินคุณภาพ, การบริการ, สายการบิน, ผู้โดยสารสูงอายุ

Abstract

^{1,2,3,4,5} มหาวิทยาลัยศรีปทุม จังหวัดขอนแก่น

Sripatum University Khon Kaen Province

Email : taksinayuyee9@gmail.com



The objective of this research is to evaluate and to recommend the development of service quality of the elderly passenger in Phuket. The SERVQUAL consist of 8 aspects, including Staff, Tangibles, Responsiveness, Reliability and Assurance ,Flight Pattern, Availability, Empathy and Image. The data were collected in December 2019 from 400 elderly passengers at Phuket International Airport. In this research, questionnaires were used to collect data and structural Equation Model (SEM) was used to analyze the data and the model conformity test was determined based on the Comparative Fit Index (CFI) of 0.930 and the Tucker-Lewis Index (TLI) of 0.917. The results showed that the aspect with the highest quality assessment was Staff with an average score of 3.87, followed by Flight Pattern, Empathy, Responsiveness, Availability, Image and Reliability and Assurance, respectively. The aspect with the lowest quality assessment was Tangible with an average score of 3.49. Finally, the excellent service for elderly passengers is the minor issue of Image aspect which the most affects to airlines. Recommendations from the research; An elderly care system should be promoted to respond to the needs of elderly passengers and promote the public relations of providing services to elderly passengers thoroughly.

Keywords: Service Quality, Assessment, Airlines, Elderly Passengers.

บทนำ

เมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการบินได้มีการเพิ่มเที่ยวบินและขยายเส้นทางบินมากขึ้นโดยเฉพาะสายการบินในภูมิภาคเอเชีย ส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอุตสาหกรรมการบินมีลักษณะการดำเนินกิจกรรมที่แตกต่างจากการคมนาคมในรูปแบบอื่นๆ เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญกับความปลอดภัยอย่างสูงสุดการดำเนินกิจกรรมอย่างรวดเร็วและตรงตามตารางเวลา นอกจากนี้อุตสาหกรรมการบินยังมีความเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมในด้านการสร้างรายได้ อันเนื่องมาจากความสะดวกและความรวดเร็วในการเดินทางจากเมืองหนึ่งไปยังอีกเมืองหนึ่ง หรือจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งภายในระยะเวลาอันสั้นนอกจากการอำนวยความสะดวกในด้านการเดินทางแล้ว อุตสาหกรรมการบินยังลดช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ จึงเป็นที่สนใจต่อสายการบินต่างๆ ในการขยายธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบินที่ให้บริการอย่างเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำ (วัชร รัตนภา กาศ ฤทธาคนี, 2557)

ปัจจุบันจำนวนผู้โดยสารในแต่ละปีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่เป็นที่สนใจและง่ายต่อการเข้าถึงมากขึ้น จากข้อมูลจำนวนผู้โดยสารในปี 2561-2562 ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด ที่ดำเนินงานให้บริการด้านท่าอากาศยานในประเทศ 6 แห่ง ได้แก่ สุวรรณภูมิ ดอนเมือง เชียงใหม่ หาดใหญ่ ภูเก็ต และเชียงใหม่ โดยการจำแนกผู้โดยสารภายในประเทศและระหว่างประเทศพบว่าจำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ

ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มขึ้นจาก 48,002,984 คน ในปี 2560 เป็นจำนวน 51,154,386 คน ในปี 2561 ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงร้อยละ 6.57 ส่วนผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มขึ้นจาก 11,076,231 คน ในปี 2560 เป็นจำนวน 11,660,258 คน ในปี 2561 ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงร้อยละ 5.27 และยังพบว่า ท่าอากาศยานในภูมิภาคที่มีผู้โดยสารเดินทางมากที่สุด คือ ท่าอากาศยานภูเก็ต โดยพบว่า จำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต เพิ่มขึ้นจาก 8,742,510 คน ในปี 2560 เป็นจำนวน 10,398,376 คน ในปี 2561 ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงร้อยละ 18.94 ส่วนผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต เพิ่มขึ้นจาก 7,487,921 คน ในปี 2560 เป็นจำนวน 7,862,457 คน ในปี 2561 ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงร้อยละ 5.00 (ท่าอากาศยานไทย, 2562)

จากข้อมูลทางสถิติของผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้นสื่อให้เห็นถึงความหลากหลายของผู้โดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลสถิติด้านลักษณะของประชากรไทยในปัจจุบัน พบว่า ประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและในปี 2565 ประเทศไทยจะเป็นสังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ หรือหมายถึงสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึงร้อยละ 20 ก่อนที่ในปี 2576 ประเทศไทยจะเป็นสังคมสูงอายุระดับสุดยอด หรือมีสัดส่วนประชากรสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป สูงขึ้นถึงร้อยละ 28 (กรมสุขภาพจิต, 2563) ในปีพ.ศ. 2561 ข้อมูลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า ประมาณร้อยละ 37 ของผู้สูงอายุไทยยังคงทำงานอยู่ คิดเป็นแรงงานสูงอายุประมาณ 4.4 ล้านคน จากผู้สูงอายุทั้งหมด 12 ล้านคน และข้อมูลจากการสำรวจนี้ ระบุว่า ผู้สูงอายุในช่วงอายุ 60-64 ปี ซึ่งส่วนมากยังมีสุขภาพและสมรรถนะด้านต่างๆ ที่น่าจะเอื้อต่อความสามารถในการทำงานต่อไปได้ มีจำนวนมากถึงร้อยละ 41 ที่ “ไม่ได้ทำงาน” หรือ “หยุดทำงาน” (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2561) จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น สถานการณ์การก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในประเทศไทยนั้นส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันของสายการบินเพื่อรองรับผู้โดยสารกลุ่มนี้ให้ได้รับการบริการอย่างเต็มที่จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจเรื่องการประเมินคุณภาพด้านการให้บริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงวัยซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อภาคธุรกิจในการปรับปรุงแบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชากรกลุ่มนี้ที่กำลังจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงวัยในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงวัย

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ คือ บุคคลที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่มีความต้องการความดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสมรรถภาพทางด้านร่างกายที่เสื่อมถอย (ปราโมทย์ ประสาทกุล, 2556 และ สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2550) โดยความต้องการของผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านจิตใจ และความต้องการทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

ความต้องการด้านร่างกาย ได้แก่ ความต้องการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ การมีผู้ดูแลช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด และความต้องการด้านที่พักหรือที่อยู่อาศัยในสภาพแวดล้อมที่ดี ความต้องการได้บริโภคอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การได้รับการตรวจสอบสุขภาพและการรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว การพักผ่อนที่เพียงพอ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการด้านจิตใจ ได้แก่ ความต้องการในการยอมรับและการนับถือการมีคุณค่าต่อสมาชิกในครอบครัว และความต้องการในการสร้างวิถีชีวิตของตนเองให้คงสภาพความหนุ่มสาวความต้องการทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ การได้รับความสนใจจากผู้อื่น การเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวและสังคม การมีบทบาทในสังคมที่ตนเองถนัดในเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมและชุมชน ตลอดจนการได้สวัสดิการที่ดีทางสังคม (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2550)

แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ

นักวิจัยได้แนะนำแบบจำลองมากมายในการวัดคุณภาพการบริการ โดยมีรากฐานมาจาก SERVQUAL gap model ที่นำเสนอโดย Parasuraman et al. (1985) ซึ่งเป็นโมเดลการวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงเป็นตัวกำหนดการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry 1988; Cronin & Taylor 1992) แม้วานักวิชาการไม่เห็นด้วยกับแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการดังกล่าว ในวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตลาดบริการมีนักวิจัยหลายคนแนะนำว่าคุณภาพการบริการเป็นแนวคิดแบบหลายมิติ ดังนั้นจึงไม่มีโมเดลใดที่ถือว่าเป็นโมเดลพื้นฐานที่สามารถวัดได้ทั่วไป (Shonk, 2006; Clemen, Gan, & Kan, 2008) ด้วยเหตุนี้ นักวิชาการบางคนชี้ให้เห็นถึงความบกพร่องของความคาดหวังและการรับรู้ (แบบจำลองช่องว่าง) ที่รองรับโมเดล SERVQUAL ได้ (Jin-Woo, Rodger, & Cheng-Lung, 2005; Pakdil & Aydin 2007; Ladhari, 2008) หนึ่งในนักวิจัยที่มีชื่อเสียงที่ตอบสนองต่อการอภิปรายเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนแบบจำลอง SERVQUAL คือ Gilbert และ Wong (2003) ได้เสนอโครงสร้างคุณภาพการบริการ 7 มิติ ซึ่งประกอบด้วย Reliability, Assurance, Responsive, Employees, Customization, Facilities และ Flight patterns ซึ่งถือว่าครอบคลุมและเหมาะสมกับการวัดคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมการบิน (Rahim, 2015). Gilbert and Wong (2003) อ้างว่าแบบจำลอง SERVQUAL ไม่ได้ระบุลักษณะสำคัญอื่น ๆ ของคุณลักษณะคุณภาพการบริการในหลายอุตสาหกรรม Jin-Woo และคณะ (2005) และ Mishal (2015) ยืนยันว่าโมเดล SERVQUAL ไม่ใช่เครื่องมือสากลในการวัดคุณภาพการบริการ เนื่องจากสินค้าบางรายการที่อยู่ภายใต้มิติข้อมูลสอดคล้องกันและจัดกลุ่มใหม่ภายใต้มิติที่ต่างกัน Jin-Woo และคณะ (2005) กล่าวเพิ่มเติมว่าควรมีการแก้ไขและดัดแปลงให้เข้ากับมิติที่เลือก เพื่อให้มีความเกี่ยวข้องและประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมที่หลากหลายมากขึ้น หลังจากข้อบกพร่องของแบบจำลอง SERVQUAL ได้มีการพัฒนาแบบจำลองทดแทนจำนวนหนึ่งเพื่อวัดการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า (Caro & Garcia, 2007) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและได้สรุปการใช้ตัวแปรในการวัดคุณภาพการบริการดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวแปร SERVQUAL ของนักวิชาการต่างๆที่ถูกนำมาพัฒนาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย

ตัวแปร SERVQUAL	Responsiveness	Reliability	Empathy	Assurance	Tangible	Image	Employees	Flight Pattern	Availability	Facilities
-----------------	----------------	-------------	---------	-----------	----------	-------	-----------	----------------	--------------	------------

Gronroos (1984)	P	P	P	P	P	P				
Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)	P	P	P	P	P					
Babakus & Mangold (1992)	P	P	P	P	P					
Gilbert & Wong (2003)	P	P	P	P			P	P		P
Fatma Pakdil & OzlemAydin (2007)	P	P	P		P	P	P	P	P	
ภวดี วรณพิน (2554)	P	P	P	P	P					
ฐิติพงศ์ วรรณทองดี (2558)	P	P	P	P	P					

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง คือผู้สูงอายุจำนวน 400 คน ที่เดินทางโดยสารการบินโดยเส้นทาง กรุงเทพฯ – ภูเก็ต ในปี 2562 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) โดยแบ่งเป็นการประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงอายุและการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการ โดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงอายุในเส้นทางกรุงเทพฯ - ภูเก็ต กับปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ต่อสายการบิน โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้น (Path Analysis) เพื่อพิจารณาตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันอย่างไรอย่างมีนัยสำคัญ โดยใช้ข้อมูลจากการเก็บสถิติสำหรับโปรแกรมที่ใช้การวิเคราะห์ คือ โปรแกรม R และเครื่องมือที่ใช้ในการเลือกเครื่องมือการวัดคุณภาพจากการบริการ (SERVQUAL) ทั้ง 8 ด้าน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ

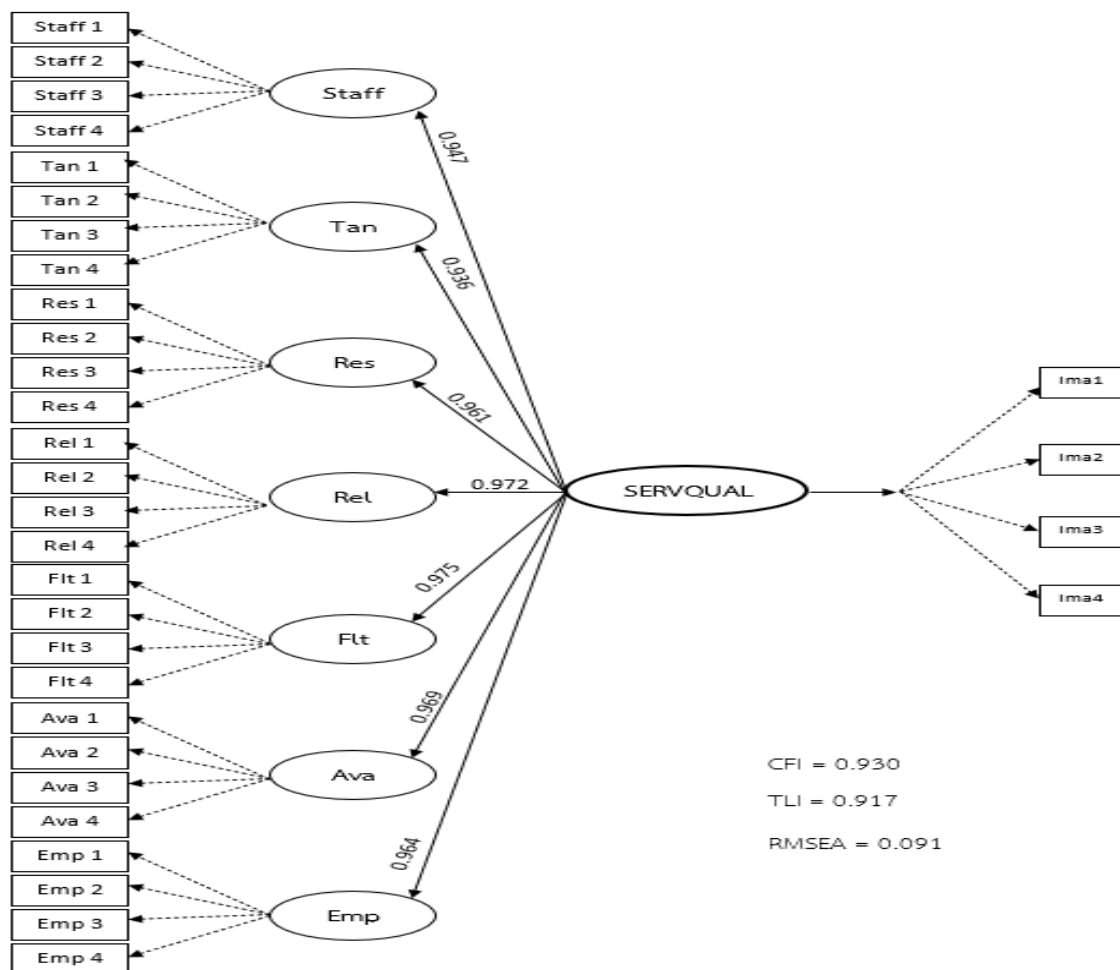
ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงอายุ มีดังนี้

ผลการวิเคราะห์ SEM พบว่า ค่า CFI, TLI, RMSEA และค่า SRMR มีค่าเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทำให้ข้อมูลมีความสอดคล้องกัน ในด้านการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงอายุในด้านต่างๆ พบว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างสนใจมากที่สุด คือ ด้านรูปแบบการบิน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.975 รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ ความพร้อมใช้งาน การเอาใจใส่ การตอบสนองต่อผู้โดยสาร บุคลากร และ สิ่งที่ต้องได้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.936 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อปัจจัยในด้านต่างๆ ของการประเมินคุณภาพสายการบินต่อผู้โดยสารสูงวัยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมองว่าปัจจัยสำคัญที่สุดในการประเมินคุณภาพการบริการ คือ ด้านบุคลากร โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการบิน การเอาใจใส่ การตอบสนองต่อผู้โดยสาร ความพร้อมใช้งาน ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และในส่วนของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินน้อยที่สุด คือ สิ่งที่ต้องได้ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.49 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักรวม หรือค่าการประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงวัยในจังหวัดภูเก็ตจากปัจจัยทั้ง 7 ด้าน พบว่า ด้านที่มีผลการประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินมากที่สุด คือ ด้านรูปแบบการบิน (Flt) ซึ่งมีค่าผลการประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินมากที่สุดเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือด้านความพร้อมใช้งาน (Ava) ซึ่งมีค่าผลการประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินที่ 3.76 ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร (Res) ด้านความน่าเชื่อถือ (Rel) ด้านการเอาใจใส่ (Emp) ซึ่งมีค่าผลการประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินเท่ากับ 3.65 ด้านบุคลากร (Staff) ซึ่งมีค่าผลการประเมินคุณภาพการบริการที่ 3.57 และปัจจัยที่มีผลการประเมินคุณภาพการบริการน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งที่ต้องได้ (Tan) ซึ่งมีค่าผลการประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินเพียง 3.48 เมื่อพิจารณาค่าการประเมินคุณภาพการบริการเฉลี่ยของสายการบินทั้ง 7 ด้าน พบว่า คุณภาพการบริการของสายการบินเป็นปัจจัยหลักสำหรับการเลือกใช้บริการสายการบิน เท่ากับ 3.75

ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสายการบิน พบว่า ประเด็นย่อยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสายการบินมากที่สุด คือ สายการบินมีบริการที่ดีเยี่ยมต่อผู้โดยสารสูงวัย (Ima3) เท่ากับ 3.74 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสายการบินที่ทั่วถึงที่เหมาะสมกับผู้สูงวัย (Ima4) เท่ากับ 3.66 สายการบินมีบริการขายของที่ระลึกบนเครื่องบินที่น่าสนใจสำหรับผู้สูงวัย (Ima2) เท่ากับ 3.62 และประเด็นย่อยที่มีผลต่อภาพลักษณ์น้อยที่สุด คือ สายการบินมีการส่งเสริมการขายที่เหมาะสมกับผู้สูงวัย เช่น ผู้สูงวัยสามารถซื้อตั๋วโดยสารในราคาที่ต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติ เมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า (Ima1) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของประเด็นย่อยทั้ง 4 ตัว พบว่า การประเมินคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสายการบิน ได้คะแนนเท่ากับ 3.86



ภาพที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง (ตัวแปร SERVQUAL 7 ด้าน) และตัวแปร 1 ด้าน จะใช้ตัวแบบโครงสร้าง (Structural Model) ด้วยวิธีการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ทั้ง 7 ด้าน ต้องรวมเป็นองค์ประกอบเดียวกัน โดยตั้งชื่อตัวแปรว่า SERVQUAL ดังนั้น ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันลำดับที่ 2 (Second Order Confirmatory Factor Analysis) ร่วมด้วย ก่อนที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงวัย จากการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) ให้ผู้วิจัยทราบถึงตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ คือ การประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินในจังหวัดเชียงใหม่ (SERVQUAL) มีนัยสำคัญทางสถิติในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือ ภาพลักษณ์ของสายการบิน (IMA) จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนนั้นพบว่าเส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) สามารถแปลผลได้ว่า “ถ้าการประเมินคุณภาพการบริการของสาย

การบินเปลี่ยนแปลงไป จะให้ภาพลักษณ์ของสายการบินเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน” โดยมีขนาดการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง กล่าวคือ มีขนาดการเปลี่ยนแปลงมากกว่า 0.5

การอภิปรายผล

ผลการประเมินคุณภาพการบริการของสายการบินต่อผู้โดยสารสูงวัยในจังหวัดภูเก็ตโดยประเมินจาก SERVQUAL ที่กำหนดคุณภาพการบริการ ด้าน ได้แก่ บุคลากร (Employee) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) การตอบสนองต่อผู้โดยสาร (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) รูปแบบการบิน (Flight Patterns) ความพร้อมใช้งาน (Availability) ภาพลักษณ์ของสายการบิน (Image) และการเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งผลการศึกษามี ดังนี้

องค์ประกอบด้านบุคลากรมีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการมากที่สุด ประกอบด้วย พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ใจกว้างสุภาพ มีมารยาทต่อผู้สูงวัย พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับงานดูแลผู้สูงวัย พนักงานมีความสามารถทางด้านภาษาที่ติดต่อกับผู้สูงวัย ทั้งนี้เนื่องจากเป็นมาตรฐานขั้นพื้นฐานในการให้บริการของสายการบิน ในด้านภาพลักษณ์ ประกอบด้วย สายการบินมีบริการที่ติดต่อกับผู้โดยสารสูงวัย สายการบินมีบริการขายของที่ระลึกบนเครื่องบินที่น่าสนใจสำหรับผู้สูงวัย สายการบินประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสายการบินที่ทั่วถึงและเหมาะสมกับผู้สูงวัย และสายการบินมีการส่งเสริมการขายที่เหมาะสมกับผู้สูงวัย เช่น ผู้สูงวัยสามารถซื้อตั๋วโดยสารในราคาที่ต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติ เมื่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า และในส่วนของ องค์ประกอบด้านบุคลากรมีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์บนเครื่องบินมีเนื้อหาที่น่าสนใจ สำหรับผู้สูงวัย มีบริการอินเทอร์เน็ตไวไฟ บนเครื่องบินหรือในห้องรับรองที่รวดเร็ว สายการบินมีห้องรับรองหรือสถานที่รองรับสำหรับผู้โดยสารสูงวัยก่อนขึ้นเครื่องบินที่มีคุณภาพ สะอาดและสวยงาม สายการบินมีบริการอาหารและเครื่องดื่มของสายการบินที่มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา ในเรื่องของสถานที่รับรองนั้นจะจัดให้มีบริการเฉพาะของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Airline) เพียงอย่างเดียว ส่วนสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) นั้นไม่ได้จัดให้มีบริการดังกล่าวเนื่องจากการลดต้นทุนและสอดคล้องกับราคาตั๋วที่จำหน่ายในราคาที่ต่ำกว่า

ผู้โดยสารกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ต้องการดูแลและเป็นพิเศษอย่างใกล้ชิด จึงให้ความสำคัญกับสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Airline) มากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) เนื่องด้วยลักษณะของงานให้บริการของทั้ง 2 รูปแบบที่แตกต่างกัน โดยสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเน้นการนำเสนอบริการอย่างครอบคลุมเป็นหลัก ซึ่งแตกต่างจากสายการบินต้นทุนต่ำที่ผู้โดยสารจะต้องจ่ายเงินเพิ่มเมื่อต้องการบริการบางอย่าง เนื่องจากสายการบินต้นทุนต่ำจะเน้นการขายตั๋วราคาถูกและตัดบริการบางอย่างบนเครื่องบินออกไป เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารสูงวัยในงานวิจัยของ สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2539) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้สูงวัยเป็นผู้ที่มีความต้องการความดูแลเป็นพิเศษจากครอบครัว เนื่องจากความเสื่อมถอยตามสภาพของร่างกาย โดยใช้เครื่องมือการประเมินคุณภาพการบริการที่สอดคล้องกับ Fatma Pakdil & Ozlem Aydin (2007) ที่พัฒนามากจากงานวิจัยของ Gronroos (1984), Parasuraman Zeithaml & Berry (1988) , Babakus & Mangold (1992) , Gilbert & Wong (2003) ที่เพิ่ม

ปัจจัยภาพลักษณ์ของสายการบินขึ้นมาเพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงปัจจัยของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติพงศ์ วรรณทองดี (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการบนเครื่องบินของการบินไทยที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (กรมสุขภาพจิต, 2563)

ข้อเสนอแนะ

ส่งเสริมให้มีระบบการดูแลผู้สูงอายุที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุในการเดินทางในเส้นทางสายการบินมากขึ้น

ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การให้บริการแก่ผู้โดยสารสูงอายุอย่างทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2563). ก้าวย่างของประเทศไทย สู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์แบบ. [ออนไลน์]แหล่งที่มา <https://thaitgri.org/?p=39457>
- ท่าอากาศยานไทยจำกัด. (2561). รายงานประจำปี 2561. [ออนไลน์]แหล่งที่มา <http://investor-th.airportthai.co.th/transport.html>
- ปราโมทย์ ประสาทกุล.(2556).สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2556: กรุงเทพฯ.มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.)
- จิตติพงศ์ วรรณทองดี. (2558). คุณภาพการบริการบนเครื่องบินของการบินไทยมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารอย่างไร.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2561). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. ๒๕๖๑. [ออนไลน์]แหล่งที่มา http://www.dop.go.th/download/knowledge/th1573033396-261_0.pdf
- วัชร วรรณภาส ฤทธาคนี. (2557). อุตสาหกรรมสายการบิน. สืบค้นจาก<http://www.elearning2014.com/eLAP2014/Proceedings-old/C%206.1-6.9.pdf>
- วีระพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5):กรุงเทพมหานคร. พิมพ์ดี
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2539). สังคมวิทยาภาวะผู้สูงอายุ: ความเป็นจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Caro, L., & Garcia, J. (2007). Measuring perceived service quality in urgent transport service. Journal of Retailing and Consumer Services, 14(1), 60–72. DOI: 10.1016/j.jretconser.2006.04.001.
- Clemes, M.D., Gan, C., Kao, T.H., & Choong, M. (2008). An empirical analysis of customer satisfaction in international air travel. Innovative Marketing, 2, 50-62.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>

- Gilbert, D., & Wong, R. K. C. (2003). Passenger expectations and airline services: A Hong Kong based study. *Tourism Management*, 24, 519–532. DOI: 10.1016/S0261-5177(03)00002-5.
- Jin-Woo Park, Rodger Robertson and Cheng-Lung Wu. (2004). The effect of airline service quality on passengers' behavioural intentions: a Korean case study. [Online] Available from Internet, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969699704000328>, accessed 5 June 2019.
- Ladhari, R. (2008) Alternative Measures of Service Quality: A Review. *Managing Service Quality*, 18, 65-86. <http://dx.doi.org/10.1108/09604520810842849>
- Mishal, M. A. (2015). Evaluation of “AIRQUAL” scale for measuring airline service quality and its effect on customer satisfaction and loyalty. Doctoral Thesis. Cranfield, UK: School of Aerospace, Transport and Manufacturing Centre for Air Transport Management, Cranfield University. Retrieved June 16 2019, from dspace.lib.cranfield.ac.uk/bitstream/1826/9651/1/Alotaibi_M_M_2015.pdf
- Pakdil, Fatma & Aydın, Özlem. (2007). Expectations and perceptions in airline services: An analysis using weighted SERVQUAL scores. *Journal of Air Transport Management - J AIR TRANSP MANAG*. 13. 229-237. 10.1016/j.jairtraman.2007.04.001.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49, (Fall), 41-50.
- Rahim, A. G. (2015). Customer satisfaction and loyalty towards perceived service quality of domestic airlines in Nigeria. Doctoral Thesis. Lagos, Nigeria: University of Lagos.
- Shonk, D.J. (2006) Perceptions of Service Quality, Satisfaction and the Intent to Return among Tourists Attending a Sporting Event. PhD Dissertation, The Ohio State University, Columbus.