



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

**แนวทางการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์  
ในการเดินทางโดยเครื่องบินของสายการบินพรีเมียม  
Service and Facility Guidelines for Elderly Wheelchairs Passengers  
in the Premium Airlines**

ภาดา ฤกษ์สุรนรงค์<sup>1\*</sup> ศุภศักดิ์ เงามประเสริฐวงศ์<sup>2</sup> วีระ วีระโสภณ<sup>3</sup>

Pada Rurksuranarong<sup>1\*</sup>, Supasak Ngaoprasertwong<sup>2</sup>, Weera Weerasophon<sup>3</sup>

สังกัดสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<sup>1</sup>

สังกัดวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<sup>2</sup>

สังกัดวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา<sup>3</sup>

\*Corresponding author. E-mail: prurksuranarong@hotmail.com

### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ เพื่อกำหนดเป  
แนวทางการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางโดยเครื่องบินของสายการบินพรีเมียม โดยใช้  
ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ส่วนบุคคลแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้  
รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางกับสายการบินพรีเมียม จำนวน 30 ท่านและผู้บริหารสายการบินจากสายการบิน  
พรีเมียม จำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลแบบแก่นสาระ ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นเรื่องแนวทางการ  
บริการตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) นั้น สำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ที่ต้องการมาก  
ที่สุด คือ ให้มีพนักงานต้อนรับคนไทยหรือสื่อสารภาษาไทยได้บริการ ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ตาม  
แนวคิดเกี่ยวกับภูมิทัศน์บริการ พบว่า อยากให้มีห้องน้ำพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้ที่ใช้วีลแชร์ มีไฟส่อง  
ทางเดินในช่วงกลางคืน มีที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ และป้ายสัญลักษณ์ที่ใหญ่และชัดเจน

**คำสำคัญ:** ผู้สูงอายุ, วีลแชร์, สายการบิน

### **Abstract**

The objective of this study was studied the services and facilities that provide to elderly wheelchairs passengers and the guideline for services and facilities in the premium airlines.



This study was qualitative research method; Data were collected from 30 Thai elderly wheelchairs passengers and 3 managers from premium airlines. The collected data were analyzed with thematic analysis. The research findings were as follows 1) The service guidelines for Elderly Wheelchairs Passengers, studied by SERVQUAL, was concerning to have Thai cabin crew or cabin crew who able to communicate. 2) The facilities, studied by Servicescape, was concerning to have elderly and wheelchair bathroom, the light along the aisle, special seat for elderly, sign or decorative which is clear enough.

**Keywords:** Elderly, Wheelchair, Airline

## บทนำ

การเดินทางด้วยเครื่องบินเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบันเพราะเป็นการเดินทางที่สะดวก ใช้เวลาน้อย ทำให้มีผู้โดยสารนิยมใช้บริการอย่างแพร่หลาย ซึ่งส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินมีการเติบโตสูงทั้งระดับสายการบินพรีเมียมและสายการบินต้นทุนต่ำโดยแต่ละสายการบินต่างใช้กลยุทธ์ต่างๆ เช่น กลยุทธ์ด้านราคา ด้านคุณภาพของการบริการ มุ่งสร้างรายได้และผลกำไรให้กับสายการบินอย่างยั่งยืน

ผู้สูงอายุเป็นอีกกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญของสายการบินเพราะประชากรผู้สูงอายุทั่วประเทศมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญและกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550-2560) ในปัจจุบันผู้สูงอายุมีการเดินทางมากขึ้น เช่น การเดินทางท่องเที่ยวกับครอบครัวและกลุ่มเพื่อน การเดินทางไปพบแพทย์ ซึ่งการเดินทางโดยเครื่องบินเป็นการเดินทางที่ประหยัดเวลาและมีศักยภาพ รูปแบบและพฤติกรรมการเดินทางของผู้สูงอายุจะต่างจากกลุ่มอื่นด้วยเหตุผลทางกายภาพ โดยจะเน้นการเดินทางที่มีคุณภาพ สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการโดยเน้นถึงความพึงพอใจเป็นหลัก เป็นลูกค้ากลุ่มที่มีศักยภาพสูงในการใช้บริการ ดังนั้นสายการบินจึงต้องหาแนวทางที่จะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการกับสายการบินอีก เช่น แนวทางคุณภาพการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L., (1988) ที่มุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้กลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง แนวทางด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินของสายการบินพรีเมียม เพื่อใช้กำหนดแนวทางด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆบนเครื่องบินให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้โดยสารกลุ่มนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำรวมถึงการบอกต่อ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อ



ผู้ประกอบการสายการบิน โดยเฉพาะสายการบินพรีเมียม ที่จะขยายฐานลูกค้ากลุ่มที่มีศักยภาพ สามารถสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้กับสายการบิน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินของสายการบินพรีเมียม

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เน้นการศึกษาใน 2 ประเด็น คือ 1) คุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน
2. ขอบเขตด้านประชากร ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบิน และ ผู้บริหารสายการบินหรือตัวแทนจากสายการบินพรีเมียม
3. ขอบเขตด้านสถานที่ สถานที่ดำเนินการวิจัย ได้แก่ สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึงมีนาคม พ.ศ. 2565

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาคุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน

#### 2. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มคนจำนวนไม่มาก (Willig, C., 2008) แต่เป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษาได้ตรงที่สุด (Marshall, M. N., 1996) โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ ผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินของสายการบินพรีเมียม มีเกณฑ์การคัดเลือกได้แก่ ผู้โดยสารที่มีสัญชาติไทยอายุ 60 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ และใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินระหว่างประเทศโดยสายการบินพรีเมียม จำนวน 30 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และเพื่อให้ผลการศึกษาคืบคลานทุกมิติ จึงกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารสายการบินหรือตัวแทนจากสายการบินพรีเมียมจำนวน 3 คน เพื่อรับทราบถึงข้อมูลและนโยบายของฝ่ายผู้ให้บริการสายการบิน



ทั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่กำหนดคำถามแบบปลายเปิด และเป็นการตั้งคำถามแบบกว้างปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยมีค่า IOC ที่ 0.8

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ทั้งสองกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังนี้

#### 3.1 ผู้วิจัยขออนุญาตในการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.2 ผู้วิจัยได้สนทนาซักถาม โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ชัดเจน ในแง่ของความคิด ความรู้สึก มุมมองของผู้ให้ข้อมูล

3.3 รวบรวมและสรุปผลการสัมภาษณ์ นำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบแก่นสาระ (Thematic Analysis) (Braun, V. & Clarke, V., 2006) ซึ่งเหมาะกับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยจะวิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ (Major Themes) แล้วนำประเด็นที่สำคัญเหล่านั้นมาแยกเป็นประเด็นย่อย (Sub-themes) และหัวข้อย่อย (Categories) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากภาพรวมไปจนถึงวิเคราะห์จากประเด็นย่อยและนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงบรรยาย (Descriptive Research)

## สรุปผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

ด้านคุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ดังนี้

1. ด้านรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความเห็นโดยสรุปของผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์นั้น ต้องการในเรื่องความต้องการการช่วยเหลือมากกว่าผู้โดยสารโดยทั่วไปและมีความเห็นในเรื่องเกี่ยวกับพนักงานว่า มีความสุภาพ มีความเป็นห่วงและใส่ใจ พนักงานต้อนรับให้บริการตามมาตรฐานเช่นเดียวกับผู้โดยสารท่านอื่น แต่มีพนักงานต้อนรับส่วนหนึ่งที่ บริการไม่ดี ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรปรับปรุง ขณะที่ผู้บริหารสายการบินพรีเมียมให้ข้อมูลว่า สายการบินจัดให้มีบริการกับผู้โดยสารสูงอายุหรือผู้โดยสารวีลแชร์เป็นพิเศษและได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ผู้โดยสารควรจะมีผู้ติดตามเพราะพนักงานต้อนรับอาจจะไม่สามารถดูแลได้ตลอด เนื่องจากต้องบริการผู้โดยสารท่านอื่นด้วย



2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเห็นโดยสรุปของผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ คือ จะรู้สึกดีใจและอุ่นใจ หากมีพนักงานต้อนรับที่เป็นคนไทยให้บริการเพราะสามารถสื่อสารกันได้ และหากพนักงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์จะรู้สึกมั่นใจและอยากจะกลับมาใช้บริการอีก แต่บางครั้งพนักงานต้อนรับอาจไม่ได้ให้ข้อมูลที่เพียงพอ เนื่องจากอาจเป็นเรื่องที่รู้อยู่แล้ว ขณะที่ผู้บริหารสายการบินพรีเมียมให้ข้อมูลว่า สายการบินให้ความสำคัญกับการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับและผู้โดยสารเป็นอย่างมาก โดยถ้าผู้โดยสารสามารถสื่อสารกับพนักงานได้ ผู้โดยสารก็มักจะเกิดความพอใจในการบริการ

3. การตอบสนองต่อผู้โดยสาร ความเห็นโดยสรุปของผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ คือ มีความพึงพอใจมากที่พนักงานตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดีและรวดเร็ว แต่มีส่วนหนึ่งรู้สึกว่า ในบางครั้งที่ร้องขอการบริการ พนักงานกลับตอบสนองช้าหรือไม่ได้ให้การบริการนั้นเลย ซึ่งส่วนนี้อาจจะเป็นเพราะการสื่อสารที่ไม่เข้าใจ ขณะที่ผู้บริหารสายการบินพรีเมียมให้ข้อมูลว่า สายการบินให้ความสำคัญกับผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ โดยเน้นย้ำให้พนักงานต้อนรับปฏิบัติและตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้โดยสารที่มาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความเชื่อมั่น ความเห็นโดยสรุปของผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ คือ พนักงานต้อนรับ มีความรู้และมีทักษะในการช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นอย่างดี และยังแนะนำข้อปฏิบัติและคอยดูแลความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ทำให้รู้สึกว่ามี ความมั่นใจและปลอดภัย ขณะที่ผู้บริหารสายการบินพรีเมียมให้ข้อมูลว่า สายการบินให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับแรก โดยกำหนดขั้นตอนในการช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้โดยสารวีลแชร์และมีการจัดอบรมให้พนักงานต้อนรับในเรื่องการดูแลผู้โดยสารกลุ่มนี้โดยเฉพาะ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความปลอดภัยทั้งตัวพนักงานต้อนรับและผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุ

5. ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ความเห็นโดยสรุปของผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ คือ พนักงานต้อนรับให้ความเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีแต่สำหรับบางท่านที่คาดหวังในระดับสูงรู้สึกว่าพนักงานต้อนรับบางคนขาดความเข้าใจและความเอาใจใส่ ขณะที่ผู้บริหารสายการบินพรีเมียมให้ข้อมูลว่า สายการบินจะเน้นย้ำต่อพนักงานทุกแผนก โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับว่า ผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ ควรได้รับการเอาใจใส่มากกว่าผู้โดยสารท่านอื่น แต่อยู่ในวิสัยที่พนักงานต้อนรับสามารถปฏิบัติได้

ด้านประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินเพื่อผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินของสายการบินพรีเมียม ส่วนใหญ่ให้ความเห็นโดยสรุปว่า บรรยากาศภายในเครื่องบิน เช่น แสงไฟ อุณหภูมิ กลิ่น ภายในห้องโดยสาร มีความเหมาะสมกับผู้โดยสาร ส่วนตำแหน่งที่นั่งสำหรับผู้โดยสารที่ใช้รถเข็นวีลแชร์จะได้ตำแหน่งที่สะดวก มักจะเป็นตำแหน่งติดทางเดินและอยู่ในบริเวณด้านหน้าของเครื่องบินหรือตำแหน่งที่ใกล้กับห้องน้ำ บางส่วนจะมีความพึงพอใจมากกับเครื่องบินขนาดใหญ่ แบบสองทางเดิน เพราะมีความกว้างขวาง แต่ในบางครั้งอาจเจอปัญหาบ้าง เช่น ห้องน้ำแคบ พื้นที่เก็บของเหนือศีรษะอยู่สูง เก็บของได้ลำบาก ขณะที่ผู้บริหารสายการบินพรีเมียมให้ข้อมูลว่า สายการบินคำนึงถึงความ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

สะดวกสบายสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ โดยจะเห็นได้จาก การจัดที่นั่งในพื้นที่ด้านหน้าและติดทางเดิน เพื่อให้สามารถเข้าออกได้ง่าย อุปกรณ์ที่นั่งสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม รวมทั้งยังมีอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้สูงอายุ เช่น รถวีลแชร์ขนาดเล็กที่ให้บริการบนเครื่อง มีพื้นที่พิเศษ เช่น ห้องน้ำสำหรับผู้โดยสารวีลแชร์ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับประเภทของเครื่องบิน สายการบินพยายามปรับเปลี่ยนและบริการผู้โดยสารอย่างดีที่สุด

## อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยนี้ พบว่า การวิจัยถึงคุณภาพการบริการบนเครื่องบิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าถึงจิตใจ ด้านการตอบสนองและด้านบริการที่สัมผัสได้ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้ทบทวนในวรรณกรรม กล่าวคือ งานวิจัยโดยส่วนใหญ่ใช้แนวคิดของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ในการอธิบายคุณภาพการบริการบนเครื่องบิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของภัทรพร พิทักษ์ธรรม (2557) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยด้านลักษณะบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้สูงอายุชาวไทย และสอดคล้องกับฐิติพงศ์ วรรณทองดี (2558) ที่พบว่าคุณภาพการบริการที่ดีจะมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร โดยจะกลับมาใช้บริการสายการบินและการแนะนำหรือบอกกล่าวผู้อื่นให้ผู้อื่นมาใช้บริการในอนาคต นอกจากนี้ในการผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับวสุตม์ โชติพานิช (2561) ที่พบว่า คุณภาพบริการและภาพลักษณ์สายการบินส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารและอิทธิพลของการรับรู้คุณค่า ซึ่งจากปัจจัยคุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีบริบทที่ทำให้พนักงานต้อนรับมีความเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุมากขึ้น

ส่วนเรื่องประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน จากการทบทวนวรรณกรรม ยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนี้โดยตรง แต่ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Bitner, M. J. (1992) ที่ได้อธิบายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน ได้แก่ บรรยากาศภายในเครื่องบิน และพื้นที่ให้บริการในเครื่องบิน และป้ายสัญลักษณ์ และสิ่งของประดับมาใช้อธิบายผลการวิจัยนี้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลจากการวิจัยนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลให้กับบริษัทสายการบินพรีเมียม เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

ในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินควรเน้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์มากที่สุด ได้แก่



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

1) พนักงานต้อนรับที่สามารถสื่อสารภาษาไทย เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยเป็นหลัก การติดต่อสื่อสาร การชี้แจงข้อมูลต่างๆ ควรใช้ภาษาไทย ดังนั้นสำหรับสายการบินที่มีเที่ยวบินเข้าและออกจากประเทศไทย ควรจะมีพนักงานคนไทย หากเป็นชาวต่างชาติที่สื่อสารภาษาไทยได้ก็ควรจะมีพนักงานชาวไทย ซึ่งถือว่าสายการบินให้ความสำคัญและเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริงเพราะยิ่งเมื่อทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอุ่นใจแล้ว ก็ทำให้การเดินทางนั้นมีความปลอดภัยและราบรื่น

2) ความเอาใจใส่และการตอบสนองต่อผู้โดยสารผู้สูงอายุ จากข้อมูลพบว่า ผู้สูงอายุรู้สึกประทับใจในตัวพนักงานต้อนรับ เนื่องจากได้รับการดูแลอย่างดี สายการบินควรมุ่งเน้นพนักงานต้อนรับให้ความเอาใจใส่ผู้โดยสารมากขึ้นและควรสนับสนุนในเรื่องข้อมูลให้กับพนักงานต้อนรับ เช่น ข้อมูลของผู้โดยสารสูงอายุที่ใช้รถเข็น เพราะบางครั้งหากผู้สูงอายุทำอะไรได้เองก็มักจะไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานต้อนรับ ซึ่งหากพนักงานไม่ทราบอาจทำให้ผู้สูงอายุเกิดอุบัติเหตุได้

ในด้านประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน สายการบินควรมุ่งเน้นการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ ได้แก่

1) ห้องน้ำพิเศษสำหรับผู้โดยสารผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ สำหรับเที่ยวบินระยะไกล ควรมีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุหรือกับผู้ที่ใช้วีลแชร์ จะทำให้มีความสะดวกมากขึ้น

2) การจัดพื้นที่เฉพาะให้ผู้โดยสารสูงอายุ โดยส่วนมากสำหรับผู้โดยสารสูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ มักจะได้รับการจัดที่นั่งอยู่ในพื้นที่ด้านหน้า และนั่งอยู่บริเวณริมทางเดินโดยไม่ไกลจากห้องน้ำเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถลุกเข้าออกจากที่นั่งได้โดยสะดวกและไม่กระทบกับความเป็นส่วนตัวของผู้โดยสารอื่นๆ

3) ป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจนบนเครื่องบินว่ามีห้องน้ำพิเศษสำหรับผู้โดยสารวีลแชร์ ควรมีการบอกข้อมูลหรือให้คำแนะนำกับผู้สูงอายุถึงตำแหน่งที่ตั้งของห้องน้ำพิเศษ เช่น มีคู่มือสำหรับผู้โดยสารสูงอายุ ผู้โดยสารพิเศษ การให้คำแนะนำผู้โดยสารเป็นรายบุคคล

4) ในระบบการจองบัตรโดยสารของสายงานการบิน สามารถให้ระบุได้ว่า ผู้โดยสารที่จองตั๋วโดยสารนั้นต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เพราะสายการบินจะได้มีข้อมูลไว้ก่อนล่วงหน้า เพื่อเตรียมหาอุปกรณ์รองรับผู้โดยสาร

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษา คุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการให้บริการ ในประเทศไทยยังไม่แพร่หลายแต่ในต่างประเทศนั้นมีการวิจัยกันบ้าง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

2.2 สำหรับงานวิจัยในอนาคตควรศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางสังคม หรือปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทาง

### ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. เป็นผลการวิจัยเฉพาะกรณีของผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยสายการบินพรีเมียมที่เดินทางระหว่างประเทศที่เป็นผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น
2. ข้อจำกัดทางด้านการผสมตนเองให้เข้าเป็นสมาชิกคนหนึ่งในผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานสายการบินทำให้มีประสบการณ์ในพื้นที่ มีความเข้าใจลักษณะทางกายภาพและสภาพการณ์ต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลที่กล่าวถึงประสบการณ์ที่ได้รับ ทำให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจมุมมองของผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ และผู้บริหารสายการบินพรีเมียม ได้ในระดับหนึ่ง
3. ข้อจำกัดทางด้านสถานการณ์โควิด 19 ทำให้วิธีการเก็บข้อมูลมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในการวิจัยศึกษาครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

- ฐิติพงษ์ วรรณทองดี. (2558). คุณภาพการบริการบนเครื่องบินของการบินไทย มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภัทรพร พิทักษ์ธรรม. (2557). ความต้องการของผู้โดยสารผู้สูงอายุชาวไทยในการใช้บริการสายการบิน. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วสุตม์ โชติพานิช. (2561). ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์สายการบิน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2550-2560). จำนวนและสัดส่วนประชากร จำแนกตามกลุ่มอายุ (วัยเด็ก วัยแรงงาน วัยสูงอายุ) เพศและภาค พ.ศ. 2550-2560. สืบค้นจาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*. 57-71.
- Braun, V., and Clarke, V. (2006). Using thematic Research in Psychology. *Qualitative Research in psychology*, 3:2, 77-101.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

Marshall, M. N. (1996). Sampling for qualitative research. *Family Practice*, 13(6). Retrieved from <http://fampra.oxfordjournals.org/content/13/6/522.short>.

Willig, C. (2008). *Introducing qualitative research in psychology* (2nd ed.). United Kingdom: Open University Press.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. (1988). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions*. The Free Press.