

ทัศนคติของผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินต่อการบริการ  
ของพนักงานต้อนรับของสายการบินพรีเมียม

THE ATTITUDE OF ELDERLY WHEELCHAIRS PASSENGERS TOWARDS  
SERVICE IN THE PREMIUM AIRLINES

ภาดา ฤกษ์สุรณรงค์<sup>1\*</sup> ศุภศักดิ์ เงาประเสริฐวงศ์<sup>2</sup>  
Pada Rurksuranarong<sup>1\*</sup> and Supasak Ngaoprasertwong<sup>2</sup>

สังกัด (สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)<sup>1</sup>

สังกัด (วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)<sup>2</sup>

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

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางโดยเครื่องบินของสายการบินพรีเมียม งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ส่วนบุคคลแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางกับสายการบินพรีเมียม จำนวน 30 ท่าน และผู้บริหารสายการบินจากสายการบินพรีเมียม จำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบแก่นสาระ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินสายการบินพรีเมียมมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดด้านการบริการ ประกอบด้วย 1) ด้านรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่น และ 5) ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และประเด็นสำคัญที่ผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินสายการบินพรีเมียมต้องการ คือ อยากให้มีพนักงานต้อนรับคนไทยหรือสามารถสื่อสารภาษาไทยได้บนเครื่องบิน เพราะผู้โดยสารสามารถขอความช่วยเหลือจากพนักงานได้และรู้สึกอุ่นใจที่มีพนักงานที่สามารถสื่อสารระหว่างกันได้

**คำสำคัญ:** ผู้สูงอายุ วีลแชร์ สายการบิน

**Abstract**

The objective of this study was to study the attitudes of elderly wheelchair passengers towards services 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:



Elderly wheelchair passengers have a positive attitude towards the service. This can be explained by the service Quality; 1) Tangible 2) Reliability 3) Responsiveness 4) Assurance 5) Empathy. However, the important issue that the elderly wheelchair passengers want to have Thai staff or be able to communicate in Thai, and they feel relieved that employees can communicate.

**Keywords:** Elderly, Wheelchair, Airline

## บทนำ

จากสถิติจำนวนประชากรวัยผู้สูงอายุของประเทศไทยในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550-2560) ประชากรผู้สูงอายุนั้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจนกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังมีกิจกรรมต่าง ๆ ในช่วงชีวิตหลังเกษียณอายุเช่นเดียวกับวัยอื่น ๆ โดยยังมีความต้องการเดินทาง เช่น เพื่อการเดินทางท่องเที่ยว การเดินทางไปพบแพทย์ การเดินทางไปเยี่ยมญาติ โดยการเพิ่มขึ้นนี้เป็นโอกาสที่ดีต่ออุตสาหกรรมการบินและการบริการเพราะผู้สูงอายุนั้นจะมีรูปแบบและพฤติกรรมการเดินทางที่ต่างจากกลุ่มอื่นด้วยเหตุผลทางด้านลักษณะทางกายภาพของผู้สูงอายุ ซึ่งจะเน้นการเดินทางและการบริการที่มีคุณภาพดี สะดวกสบาย รวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลักโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยทางด้านราคาของการเดินทาง หากแต่คำนึงถึงปัจจัยทางด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ประสบปัญหาและมีอุปสรรคในเรื่องการเดินทาง เช่น เรื่องข้อมูลการเดินทางสำหรับผู้สูงอายุ การบริการที่อาจจะไม่ครอบคลุมถึงความต้องการของผู้สูงอายุและสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะทางกายภาพ ดังนั้นสายการบินควรให้ความสำคัญแก่นักเดินทางกลุ่มนี้ โดยควรจัดเตรียมการบริการในระหว่างเที่ยวบินและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินเพื่อผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ เช่น การจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินต่าง ๆ รวมถึงห้องน้ำบนเครื่องบินเพื่อผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความรู้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ รวมถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการให้เป็นระบบและครบวงจรและจัดทำข้อมูลเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทราบถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินซึ่งจะทำให้กลุ่มผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายมากขึ้น

จากประสบการณ์ส่วนตัวของผู้วิจัยที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าจำนวนผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบินที่เป็นผู้สูงอายุและใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่ากลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินไม่สามารถเข้าถึงด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง รวมถึงการไม่ทราบสิทธิในการเดินทางของผู้โดยสารจากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินต่อการบริการของพนักงานต้อนรับของสายการบินพรีเมียม เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆบนเครื่องบิน มุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ ซึ่งเป็นประโยชน์และมีความสำคัญต่อธุรกิจการบินเพราะจะทำให้ทั้งผู้ให้บริการ บริการได้ตรงจุดประสงค์และ

ผู้รับบริการได้รับบริการที่เป็นความต้องการที่แท้จริง เมื่อผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ได้รับบริการที่มีคุณภาพก็จะเกิดการกลับมาใช้ซ้ำและการบอกต่อ

ซึ่งแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L., (1988) โดยมุ่งศึกษาคุณภาพก็คือ การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก็คือ ผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบิน และมุ่งเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ และกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) 5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ส่วนแนวคิดการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้าโดย Gronroos, G.T. (1990) จะมุ่งเกี่ยวกับ 6 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1. ทักษะในการบริการและความเป็นมืออาชีพ 2. ความเอาใจใส่ของพนักงานต้อนรับในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าโดยทันทีด้วยความเต็มใจ 3. การเข้าถึงบริการได้ง่ายและมีความยืดหยุ่น 4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของพนักงานต้อนรับ 5. การแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที 6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ

แนวคิดของ สายชล แดงแก้ว (2551) ได้เสนอไว้ว่า แนวคิดของการบริการที่เป็นเลิศ จะประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ 5 ประการ คือ 1. การให้ความรักความเข้าใจในการให้บริการจะเป็นจุดเริ่มต้นของการบริการที่ดี 2. สร้างความประทับใจในการบริการ ในเรื่องการแต่งกายจะต้องมีความสะอาดเรียบร้อยรวมถึงการดูแลเอาใจใส่ในการบริการโดยมีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจ สุภาพอ่อนโยนและมีความรวดเร็วในการบริการ สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความประทับใจและเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนควรปฏิบัติในขณะที่ให้บริการ 3. จุดประกายความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการให้บริการ โดยควรมีการพัฒนาการบริการให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ 4. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี 5. การสร้างความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง สิ่งนี้จะเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการชั้นเลิศโดยความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังนี้จะสามารถตรึงอยู่ในความทรงจำของผู้บริโภคได้ตลอดไป

ขณะที่ Krutz, D. L. and Clow, K. E. (1998) ได้เสนอถึง หลักการพิจารณาและวัดคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาได้ 3 ประการ ได้แก่ 1. คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า 2. คุณภาพการให้บริการนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการและจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น 3. คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

สำหรับแนวคิดของผู้สูงอายุ Robert Havighurst (1960) ได้กล่าวถึงผู้สูงอายุไว้ว่า สถานภาพทางสังคมของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างการปฏิบัติกิจกรรมกับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น สถานภาพและบทบาททางสังคมจะลดลงแต่ก็ยังมีความต้องการทางสังคมเหมือนในวัยกลางคน นอกจากนี้ยังเชื่อว่า ผู้สูงอายุจะมีความสุข มีความพึงพอใจในชีวิตเมื่อได้ทำกิจกรรมต่อเนื่องจากที่เคยทำมาในอดีตจนเป็นวิถีชีวิตในปัจจุบัน มีกิจกรรมตามบทบาทของตนเองที่ดำรงอยู่ เช่น การเดินทางท่องเที่ยว การเดินทางไปพบญาติ เป็นต้น

ปราณีดา ศยามานนท์ (2558) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมการบริโภคของผู้สูงอายุในปัจจุบันมีความแตกต่างจากผู้สูงอายุในอดีตอย่างเห็นได้ชัด โดยในด้านพฤติกรรมการบริโภคของผู้สูงอายุพบว่า ผู้สูงอายุไทยมีพฤติกรรมที่ใส่



ใจดูแลสุขภาพมากขึ้นและผู้สูงอายุไทยยังต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันและยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากกว่าในอดีต ดังนั้นจึงมีข้อเสนอต่อผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้น โดยเฉพาะการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้สูงอายุ การออกแบบโดยคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้ามคือการทำการตลาดสำหรับผู้บริโภคกลุ่มนี้ กลยุทธ์ด้านราคาจะมีอิทธิพลน้อยลงแต่การเน้นด้านคุณภาพและชื่อเสียงนั้นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากกว่า

และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ The Organisation for Economic Co-Operation and Development (2001) ได้ระบุ แนวโน้มการเดินทางของผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องด้วยอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุทั่วโลก โดยเฉพาะการเดินทางด้วยเครื่องบินจะช่วยประหยัดเวลา มีความสะดวกสบายและไม่ทำให้ผู้สูงอายุหรือคนพิการเหนื่อยล้าจากการเดินทาง มากเท่ากับการเดินทางรูปแบบอื่น ดังนั้นการเดินทางโดยเครื่องบินสำหรับผู้สูงอายุกำลังเป็นตัวเลือกในการเดินทางมีอัตราที่เพิ่มขึ้นและมีศักยภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบิน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางโดยเครื่องบินของสายการบินพรีเมียม

### กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเน้นการศึกษาใน 2 ประเด็นหลัก คือ คุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

### วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (In Depth-Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้โดยสารสายการบินที่เป็นผู้ที่มีสัญชาติไทยอายุ 60 ปีขึ้นไป และใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางโดยเครื่องบินระหว่างประเทศ จำนวน 30 คน และผู้บริหารสายการบินจากสายการบินพรีเมียมจำนวน 3 คน ซึ่งได้สัมภาษณ์ในช่วง ธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึงมีนาคม พ.ศ. 2565

### สรุปผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถสรุปทัศนคติของผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ ต่อคุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งแบ่งตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ดังนี้

1. ด้านรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ มีความเห็นโดยสรุปว่า จะมีความต้องการความช่วยเหลือมากกว่าผู้โดยสารทั่วไปและมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความเรียบร้อย พุดจาสุภาพ พนักงานต้อนรับให้บริการตามมาตรฐานเช่นเดียวกับผู้โดยสารท่านอื่น ๆ แต่ก็มีพนักงานต้อนรับบางคนไม่ค่อยยิ้มซึ่งเป็นประเด็นที่ควรปรับปรุง ขณะที่ผู้บริหารสายการบินพรีเมียมให้ข้อมูลว่า สายการบินให้บริการกับ

ผู้โดยสารสูงอายุหรือผู้โดยสารวีลแชร์ ที่พิเศษกว่าผู้โดยสารทั่วไป อย่างไรก็ตามผู้โดยสารควรจะมีผู้ติดตามที่เป็นญาติ คอยประกบดูแลอยู่ด้วย เนื่องจากพนักงานต้อนรับอาจไม่สามารถมาดูแลได้ตลอดเวลาเพราะต้องดูแลผู้โดยสารท่านอื่นด้วย

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ มีความเห็นโดยสรุปว่า ผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ส่วนใหญ่จะมีความอุ่นใจอย่างยิ่ง หากมีพนักงานต้อนรับคนไทยคอยดูแลเพราะสามารถสื่อสารภาษาไทยได้และพนักงานให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง รู้สึกมั่นใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก แต่อาจมีในบางครั้งที่พนักงานต้อนรับอาจไม่ได้ให้ข้อมูล เนื่องจากอาจเป็นเรื่องที่ผู้โดยสารรู้อยู่แล้ว ขณะที่ผู้บริหารสายการบินพรีเมียมให้ข้อมูลว่า สายการบินให้ความสำคัญกับการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับและผู้โดยสาร โดยถ้าผู้โดยสารสามารถสื่อสารกับพนักงานได้ ผู้โดยสารก็มักจะพอใจในบริการ

3. การตอบสนองต่อผู้โดยสาร ผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ มีความเห็นโดยสรุปว่า มีความพึงพอใจอย่างยิ่งที่พนักงานจะตอบสนองต่อผู้โดยสารวีลแชร์เป็นอย่างดี แต่ก็ยังมีบางโอกาสที่ผู้โดยสารขออะไรไป ก็จะได้ช้าหรือไม่ได้เลย อาจเป็นเพราะสื่อสารกันไม่เข้าใจ ขณะที่ผู้บริหารสายการบินพรีเมียมให้ข้อมูลว่า สายการบินให้ความสำคัญกับผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ โดยเน้นย้ำให้พนักงานต้อนรับตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การให้ความเชื่อมั่น ผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า พนักงานต้อนรับมีความรู้และทักษะในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ ทำให้รู้สึกว่ามีความปลอดภัย รวมถึงพนักงานต้อนรับได้มีการแนะนำข้อปฏิบัติและคอยดูแลเพื่อความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ขณะที่ผู้บริหารสายการบินพรีเมียมให้ข้อมูลว่า สายการบินให้ความสำคัญโดยกำหนดขั้นตอนในการช่วยเหลือผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ และมีจัดหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับสำหรับการดูแลผู้โดยสารสูงอายุโดยเฉพาะ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความปลอดภัยทั้งตัวพนักงานต้อนรับและผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุ

5. ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นโดยสรุปว่า พนักงานต้อนรับให้ความเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือดีมาก จัดจำผู้โดยสารได้ แต่กับผู้โดยสารบางท่านที่คาดหวังการให้บริการสูง รู้สึกว่า บางครั้งพนักงานต้อนรับบางคนขาดความเอาใจใส่ในการดูแลผู้โดยสารสูงอายุที่ใช้วีลแชร์ ขณะที่ผู้บริหารสายการบินพรีเมียมให้ข้อมูลว่า สายการบินเน้นย้ำต่อพนักงานทุกภาคส่วน โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับว่า ผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์จะได้รับการดูแลมากกว่าผู้โดยสารท่านอื่น แต่อยู่ในวิสัยที่พนักงานต้อนรับสามารถดำเนินการได้

นอกจากนี้ผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ ยังมีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินของสายการบินพรีเมียม ดังนี้ สายการบินให้การอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุ โดยจัดวางพื้นที่และที่นั่งของผู้โดยสารผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ที่จะอยู่ในโซนพิเศษเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเข้าออกได้ง่าย ขณะที่อุปกรณ์ที่นั่งต่าง ๆ และมีอุปกรณ์ช่วยเหลือที่เหมาะสมกับผู้โดยสารผู้สูงอายุ เช่น รถวีลแชร์ขนาดเล็กที่สามารถให้บริการบนเครื่องบินได้ ท้องน้ำสำหรับผู้โดยสารวีลแชร์ ซึ่งในมุมมองผู้โดยสารมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากสายการบินพรีเมียมเป็นอย่างดี ขณะที่มุมมองของทางผู้บริหารสายการบิน ชี้แจงว่า ประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินจะแตกต่างกันไปตามขนาดของเครื่องบิน เช่น ถ้าเป็นเครื่องบินขนาดใหญ่ ก็จะมีพื้นที่เยอะสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ แต่ถ้าเป็นเครื่องบินขนาดเล็ก พื้นที่ให้บริการก็จะเล็กลงกว่า อย่างไรก็ตามสายการบินพยายามเข้าไปช่วยเหลือ โดยพนักงานต้อนรับก็จะพยายามจะอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลืออย่างดีที่สุด ทั้งการช่วยพยุงผู้โดยสารไปห้องน้ำ เป็นต้น



นอกจากนี้ความต้องการเพิ่มเติมของผู้โดยสารผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ คือ อยากให้มีพนักงานคนไทย หรือสามารถสื่อสารภาษาไทยได้บนเครื่องบินเพราะผู้โดยสารจะได้ขอความช่วยเหลือจากพนักงานได้และรู้สึกอุ่นใจ ที่มีพนักงานสามารถสื่อสารกันได้ นอกนั้นเป็นประเด็นรอง เช่น ผู้โดยสารบางท่านอยากให้พนักงานต้อนรับเอาใจใส่ หรือคอยหมั่นซักถามความต้องการลูกค้า ส่วนความต้องการของผู้โดยสารผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ต่อประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน 1) ห้องน้ำพิเศษที่มีขนาดใหญ่และมีที่จับ สำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีครรภ์ 2) บริเวณทางเดินควรจะมีไฟดวงเล็กส่องทาง 3) อยากให้จัดโซนสำหรับผู้สูงอายุ หรือกลุ่มพิเศษ 4) ป้ายควรใหญ่ ชัดเจน หรือมีไกด์บุ๊คภาษาไทย เพื่อจะได้ใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ขณะที่มุมมองของสายการบิน ชี้แจงว่า ก็พยายามปรับปรุงบริการให้สอดคล้องความต้องการของผู้โดยสารทุกกลุ่ม ขณะเดียวกันก็เน้นพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินให้การเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างเต็มที่ แต่ในขณะเดียวกัน ถ้าเป็นไปได้สายการบินก็อยากขอความร่วมมือ ในการแจ้งความจำเป็นพิเศษตั้งแต่ขั้นตอนการจองตั๋วโดยสาร เพื่อที่สายการบินจะได้บันทึกข้อมูลล่วงหน้า และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อเตรียมการดูแลและรับรองผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือโดยเฉพาะ

## อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยนี้ พบว่า การวิจัยถึงคุณภาพการบริการบนเครื่องบิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าถึงจิตใจ ด้านการตอบสนองและด้านบริการที่สัมผัสได้ สอดคล้องกับ งานวิจัยที่ได้ทบทวนในวรรณกรรม กล่าวคือ งานวิจัยต่างก็ใช้แนวคิดของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ในการอธิบายคุณภาพการบริการบนเครื่องบิน โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของฐิติพงศ์ วรรณมทองดี (2558) ซึ่งกล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการที่ดีจะมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร โดยจะกลับมาใช้บริการสายการบิน และการแนะนำหรือบอกกล่าวผู้อื่นให้ผู้อื่นมาใช้บริการในอนาคต นอกจากนี้ในการผลการศึกษาวิจัยยัง สอดคล้องกับสุตม์ โชติพานิช (2561) ที่พบว่า คุณภาพบริการและภาพลักษณ์สายการบิน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารและอิทธิพลของการรับรู้คุณค่า ซึ่งจากปัจจัยคุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีบริบทที่ทำให้พนักงานต้อนรับมีความเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุมากขึ้น และสอดคล้องกับภัทรพร พิทักษ์ธรรม (2557) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยด้านลักษณะบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสายการบินของผู้สูงอายุชาวไทย

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลจากการวิจัยนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลให้กับบริษัทสายการบินพรีเอี่ยม เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

ในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินควรมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์มากที่สุด ได้แก่

1.1 ให้มีการบริการเรื่องภาษาไทย เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ มีความคุ้นเคยกับภาษาไทยเป็นหลัก ดังนั้นการติดต่อสื่อสาร การพูดคุย การชี้แนะชี้แจง ก็ควรใช้ภาษาไทยเป็นหลัก ดังนั้นสำหรับสายการบินที่มีเที่ยวบิน เข้าและออกจากประเทศไทย ควรจะมีพนักงานคนไทยหรือพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้และควรเป็นคนที่รู้



และพอเข้าใจในวัฒนธรรมของคนไทย ซึ่งจะยิ่งทำให้ผู้โดยสารมีการรับรู้ได้ว่า สายการบินให้ความสำคัญและเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริงเพราะยิ่งเมื่อทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอุ่นใจแล้ว ก็ทำให้การเดินทางนั้นของผู้โดยสารมีความปลอดภัยและราบรื่นมากยิ่งขึ้น

1.2. ความเอาใจใส่และการตอบสนองต่อผู้โดยสารผู้สูงอายุ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้ผู้โดยสารผู้สูงอายุ มีความประทับใจ ไว้วางใจในการใช้บริการและจะกลับมาใช้บริการอีก เนื่องจากการให้ข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า ผู้โดยสารที่แสดงความชื่นชมประทับใจในตัวพนักงานต้อนรับ ก็เนื่องจากผู้โดยสารได้รับการดูแลเป็นอย่างดี ได้รับการช่วยเหลือต่าง ๆ ทั้งการยกหรือช่วยถือกระเป๋า การพาไปยังที่นั่ง รวมไปถึงการคอยถามไถ่ความต้องการของผู้โดยสารและการจดจำผู้โดยสารได้ ดังนั้นสายการบินควรมุ่งเน้นพนักงานต้อนรับให้ความเอาใจใส่ผู้โดยสารมากขึ้น และควรสนับสนุนพนักงานต้อนรับรวมถึงพนักงานทุกภาคส่วน เช่น ข้อมูลของผู้โดยสารสูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์เพราะบางครั้งบนเครื่องผู้โดยสารยังพอสามารถเดินได้ ทำอะไรได้เองและไม่ขอความช่วยเหลือจากพนักงานต้อนรับ ซึ่งหากพนักงานไม่ทราบก็อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุกับผู้โดยสารได้

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการให้บริการ การวิจัยในประเทศไทยยังมีน้อย แต่ในต่างประเทศมีการศึกษาและวิจัยกันบ้าง

2.2 สำหรับงานวิจัยในอนาคตควรศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางสังคม หรือปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทาง

## เอกสารอ้างอิง

- ฐิติพิงศ์ วรธรรมทองดี. (2558). *คุณภาพการบริการบนเครื่องบินของการบินไทย มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปราณีดา ศยามานนท์. (2558). *สังคมผู้สูงอายุ... โจทย์ใหญ่ที่ธุรกิจค้าปลีกต้องเตรียมรับมือ*. สืบค้นจาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/1397>
- ภัทรพร พิทักษ์ธรรม. (2557). *ความต้องการของผู้โดยสารผู้สูงอายุชาวไทยในการใช้บริการสายการบิน*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วสุตม์ โชติพานิช. (2561). *ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์สายการบิน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สายชล แดงแก้ว. (2551). *วารสารธุรกิจน้ำมัน ปตท.* กรุงเทพฯ: ปตท.
- 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>



- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Kurtz, D. L., and Clow, K. E. (1998). *Service Marketing*. John Wiley & Sons.
- Robert Havighurst. (1960). *Book Note and Review: Labor Conditions and Problems: The Nature of Retirement*. ILR Review.
- The Organisation for Economic Co-Operation and Development. 2011. *Thailand: Key Issues and Policies*. OECD Studies on SMEs and Entrepreneurship. OECD Publishing.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. (1988). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. The Free Press.