

ความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
ของผู้โดยสารสูงอายุในการเดินทางด้วยสายการบิน



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.บุญยิ่ง คงอาชาภัทร ที่ได้ให้ความกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย และกรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย และขอขอบคุณผู้ที่ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเวลาในการให้สัมภาษณ์ทุกท่าน อันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคณาจารย์ และขอมอบความกตัญญูกตเวทิตาแต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน ส่วนข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ศุภิกา คล้ายคลัง



การศึกษาความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารสูงอายุในการเดินทาง
ด้วยสายการบิน

ศุภิกา คล้ายคลึง 5750490

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: บุญยิ่ง คงอาษาภัทร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์วินัย วงศ์สุวรรณ,
Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเดินทาง ทักษะคิด และความต้องการด้าน
การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางด้วยสายการบินของผู้โดยสารสูงอายุ เป็นการวิจัยเชิง
คุณภาพ (Qualitative research) ใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย อายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มี
ประสบการณ์ในการเดินทางด้วยสายการบิน จำนวน 25 คน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content
Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76 อายุอยู่ในช่วง 55-59 ปี ร้อย
ละ 68 มีโรคประจำตัว ได้แก่ ความดัน กระจก/เข้าเสื่อม และไขมัน ด้านพฤติกรรมพบว่า นิยมเดินทางเพื่อ
ท่องเที่ยวพักผ่อน มักไปกับครอบครัวหรือเพื่อน ไม่เดินทางเพียงคนเดียว โดยเมื่อต้องเดินทางระหว่าง
ประเทศเหตุผลในการเลือกสายการบินจะคำนึงถึง การสื่อสารด้วยภาษาไทยเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ
ตารางเวลาบิน และการบริการที่ดี ตามลำดับ ในขณะที่ เมื่อต้องเดินทางภายในประเทศเหตุผลในการเลือก
สายการบินจะคำนึงถึงราคาประหยัดเป็นอันดับแรก และตารางเวลาบิน ตามลำดับ ด้านทัศนคติพบว่า กลุ่ม
ตัวอย่างรู้สึกพึงพอใจในจุดบริการต่างๆในภาพรวม แต่จะรู้สึกไม่พึงพอใจกับจุดบริการที่กระทบต่อปัญหา
สุขภาพร่างกายหรือโรคประจำตัวที่ตนเองเป็นอยู่ เช่น การรอคิวเช็คอินเป็นเวลานาน การเดินในระยะทางที่
ไกล รวมถึงเก้าอี้บนเครื่องบินที่ไม่สะดวกสบาย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับความ
ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เก้าอี้ปรับเอนได้มากขึ้น/เบาะนุ่ม มีรถรับส่งไปยังประตูขึ้น
เครื่องบิน มีแคนเตอร์เช็คอินเฉพาะผู้สูงอายุให้บริการ มีพนักงานคอยช่วยยกกระเป๋าออกจากสายพาน
สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เป็นต้น

คำสำคัญ : ผู้สูงอายุ /จุดสัมผัสการบริการ

42 หน้า

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 คำถามการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	5
2.2 ความหมายและแนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior)	9
2.3 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)	12
2.4 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	14
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
3.1 รูปแบบการวิจัย	21
3.2 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย	21
3.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	22
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	23
บทที่ 4 ผลการวิจัย	24
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเดินทางด้วยสายการบินของกลุ่มตัวอย่าง	24
ตอนที่ 3 ทักษะติดต่อการใช้บริการสายการบินของกลุ่มตัวอย่าง	25
ตอนที่ 4 ความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง	28
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	33
5.1 สรุปผลการวิจัย	33
5.2 การอภิปรายผล	35
5.3 ข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	40
แบบสัมภาษณ์	41
ประวัติผู้วิจัย	42

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
2.1 ลำดับชั้นความต้องการจากความต้องการประโยชน์ใช้สอยไปสู่ความต้องการความสุข	12
2.2 Service Ring	15



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ในยุคที่โลกมีการติดต่อสื่อสารอย่างไร้พรมแดนและความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี การเดินทางทางอากาศถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการที่ทำให้ผู้คนสามารถเดินทางจากทวีปหนึ่งไปยังอีกทวีปหนึ่งได้อย่างง่ายดายและประหยัดเวลามากขึ้น โดยธุรกิจการบินในประเทศไทยได้เริ่มการขนส่งทางอากาศครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2462 เป็นการส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9, เรื่องที่ 8 ประวัติการบินของไทย, 2560) ต่อมาปี พ.ศ. 2503 กระทรวงคมนาคมได้จัดตั้งบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และได้ร่วมทุนกับสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็ม เพื่อให้บริการกับประชาชน โดยทำการบินในเส้นทางกรุงเทพ-ฮ่องกง เป็นเส้นทางแรก เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2503 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารบริษัทการบินไทย, 2560) ธุรกิจการบินของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มในทิศทางที่ดี จากรายงานประจำปีสถิติการขนส่งทางอากาศของบริษัท ท่าอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน (ทอท.) ระบุว่า ปี 2559 มีผู้โดยสารเข้า-ออกสนามบินในประเทศไทยทั้งเที่ยวบินระหว่างประเทศและเที่ยวบินภายในประเทศทั้งหมด 109,817,004 คน เพิ่มจากปี 2555 ที่มีผู้โดยสารทั้งหมด 66,371,127 คน คิดเป็นร้อยละ 65.46 (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน), 2560)

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนี้เอง โดยเฉพาะในทางการแพทย์ทำให้ประชากรมีอายุขัยที่ยืนยาวขึ้น กอปรกับคนหนุ่มสาวนิยมมีบุตรน้อยลง ทำให้อัตราส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น องค์การสหประชาชาติได้ระบุว่า การจะเข้าสู่สังคมสูงวัยต้องมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด และได้แบ่งสังคมผู้สูงอายุเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing society หรือ Aging society) คือ การมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่า 10% ของประชากรทั้งประเทศ ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็น 20% ของประชากรทั้งประเทศ และระดับ Super-aged society สังคมที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่า 20% ของประชากรทั้งประเทศ (หาหมอ.com) สำหรับประเทศไทยนั้นได้เริ่มเข้าสู่สังคมสูงวัยเมื่อประมาณปี พ.ศ.2548 คือ มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป 10.5% และจากการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2543-2573 คาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น 15.7% ในปี 2573 ส่วนประชากรวัยเด็ก (0-14 ปีขึ้นไป)มีแนวโน้มลดลงอย่างรวดเร็วจาก 24.6% ในปี 2543 เหลือ

11.2% ในปี 2573 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ) ในปี 2559 ประเทศไทยยังคงเป็นระดับก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) เนื่องจากมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.07

จากข้อมูลข้างต้นชี้ให้เห็นว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นทุกปี อีกทั้งประชากรที่เกิดในช่วง 2489 – 2507 หรือที่เรียกว่า เบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomers) คือ กลุ่มคนที่กำลังก้าวเข้าสู่ผู้สูงอายุซึ่งชอบการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน (แบรนด์บุฟเฟต์, 2558) ซึ่งธุรกิจที่คาดว่าจะไปได้ดีสำหรับผู้สูงวัยนอกจาก เฟอร์นิเจอร์ในบ้าน สินค้าไลฟ์สไตล์ สินค้าันทนาการเพื่อคลายเครียดแก่เหงาแล้ว ธุรกิจทัวร์ผู้สูงอายุก็เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่น่าจับตามอง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) และการเดินทางด้วยสายการบินสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้นมากกว่าในอดีต นอกจากนี้ ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางกายภาพจะมีความพึงพอใจในสายการบินน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีสุขภาพแข็งแรง (วสวัตต์ สติญญามณี, 2560) อีกทั้ง หลายคนมีโรคประจำตัว ซึ่งความต้องการสินค้าและบริการของกลุ่มผู้สูงวัยเหล่านี้มีความต้องการที่เฉพาะด้าน และต้องการสิ่งที่จะอำนวยความสะดวกให้กับชีวิต (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาความต้องการการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุเมื่อต้องเดินทางด้วยสายการบิน

1.2 คำถามการวิจัย

1. ผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมการเดินทางด้วยสายการบินเป็นอย่างไร
2. ทักษะคิดต่อการให้บริการของสายการบินของผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปเป็นอย่างไร
3. ความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางด้วยสายการบินของผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปมีอะไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเดินทางด้วยสายการบินของผู้สูงวัยชาวไทย
2. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อจุดสัมผัสและการบริการการเดินทางด้วยสายการบินของผู้สูงวัยชาวไทย
3. เพื่อศึกษาความต้องการการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้สูงวัยชาวไทยต้องการ

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตงานวิจัยนี้มี 3 ด้าน ได้แก่

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้สูงวัยชาวไทยในด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจากสายการบินในทุกจุดสัมผัสการบริการตั้งแต่ก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และหลังการเดินทาง รวมถึงความคิดเห็นของแพทย์ต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก/เครื่องมือแพทย์จำเป็นอื่นๆ นอกเหนือจากที่ IATA กำหนด เนื่องจากผู้สูงวัยเหล่านี้หลายคนเริ่มมีโรคประจำตัวหรือมีสุขภาพที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรงเหมือนผู้โดยสารทั่วไป

นอกจากนี้ ยังศึกษาข้อมูลเชิงพรรณนาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่ขนส่งมวลชนต้องมีให้กับผู้สูงวัย

2. ขอบเขตผู้ให้ข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยบุคคล 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้สูงวัย ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป เป็นคนไทย และเคยเดินทางด้วยสายการบิน ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีแนะนำต่อกัน (Snowball Sampling) จนกว่าจะได้ข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กลุ่มที่ 2 แพทย์และบุคลากรของสายการบินที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับกฎระเบียบการบิน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจากสายการบินแห่งหนึ่ง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้เริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน 2560

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนทางการตลาดสำหรับสายการบินที่ต้องการทำการตลาดมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าสูงวัยได้

2. สายการบินสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าสูงวัยชาวไทยได้

3. ผู้สนใจทั่วไปสามารถนำไปศึกษา ปรับปรุงและพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

1.6 นิยามศัพท์

ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป เนื่องจากบุคคลเหล่านี้กำลังก้าวสู่การเป็นผู้สูงอายุ (55 ปีขึ้นไป)

เบบี้บูมเมอร์ หมายถึง ประชากรที่เกิดระหว่างปีพ.ศ. 2489 – 2507

สังคมสูงวัย/อายุ หมายถึง ประเทศที่มีประชากรอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด

จุดสัมผัสการบริการ หมายถึง จุดที่ลูกค้าได้รับการบริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้และจับจ้องไม่ได้ตั้งแต่ก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และหลังการเดินทางด้วยสายการบิน



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความต้องการการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารสูงอายุในการเดินทางด้วยสายการบิน ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
2. ความหมายและแนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior)
3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)
4. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

นิยาม ความหมาย

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ระบุว่า ผู้สูงอายุ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

ชมพูนุท พรหมภักดี (2556) ให้ความหมายของผู้สูงอายุหรือผู้สูงวัยว่า คือบุคคลที่มีอายุมาก โดยนิยมนับตามอายุตั้งแต่แรกเกิด (Chronological age) หรือเรียกทั่วไปว่าคนแก่หรือคนชรา

เชียรศรี วิวิธสิริ (2527) กล่าวว่า ผู้สูงอายุเป็นช่วงสุดท้ายของวัยผู้ใหญ่ เริ่มประมาณอายุ 60 ปีขึ้นไปจนสิ้นชีวิต

ภททิศร์ โชคอนันต์ตระกูล (2553) ให้ความหมายผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ตามเกณฑ์ของกฎหมายการปลดเกษียณอายุราชการและตามกฎหมายอื่น

พวงทอง ไกรพิบูลย์ (2555) ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า เป็นวัยที่แตกต่างจากวัยอื่น เป็นวัยบั้นปลายของชีวิต เป็นวัยที่มีปัญหาในทุกด้าน ดังนั้นปัญหาของผู้สูงอายุในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านสังคมและสาธารณสุขจึงแตกต่างจากคนในวัยอื่น

ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปหรือผู้ที่เกษียณอายุราชการ มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสิ่งแวดล้อม เกิดปัญหาด้านสุขภาพและสังคม

แนวความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปซึ่งมีการเสื่อมถอยของร่างกายและจิตใจ แพทย์หญิง พวงทอง ไกรพิบูลย์ กล่าวไว้ในเว็บไซต์หาหมอดอทคอมว่า ผู้สูงอายุเป็นประชากรซึ่งมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว กล่าวคือ เป็นแหล่งความรู้ ความชำนาญที่มีคุณค่า เป็นผู้ทรงไว้ซึ่งประเพณี วัฒนธรรม และเป็นสายใยแห่งครอบครัว เชื่อมต่อระหว่างบุคคลในช่วงวัยต่างๆ แต่ขณะเดียวกัน มีปัญหาในด้านสุขภาพ อนามัย ปัญหาด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้นกว่าวัยอื่นๆ

1. ด้านสุขภาพ เกิดเนื่องจากเป็นวัยชรา เซลล์ เนื้อเยื่อ อวัยวะต่างๆเสื่อมลงตามธรรมชาติ ทำให้เกิดโรคการเสื่อมของอวัยวะต่างๆ เกิดภาวะสมรรถภาพทดถอย ไร้แรงงาน หรือไร้สมรรถภาพ (Disability) เช่น โรคกระดูกเสื่อม โรคข้อเสื่อม หรือความจำ สติปัญญาเสื่อมถอย สับสนง่าย เกิดการทรงตัวไม่ดี เชื่องช้า ล้มได้ง่าย กระดูกหักง่าย เกิดโรคขาดอาหารได้ง่ายจากการเสื่อมสภาพของเหงือกและฟัน รวมทั้งภูมิคุ้มกันต้านทานโรคลดลง มีการติดเชื้อได้ง่าย และมักเป็นการติดเชื้อรุนแรง มีโอกาสเกิดโรคมะเร็งสูงกว่าวัยอื่น ต้องได้รับการดูแลช่วยเหลือจากบุคคลอื่น รวมทั้งในด้านการรักษาพยาบาล มีภาระด้านค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าในวัยอื่น เป็นปัญหาสาธารณสุขในระดับชาติ

2. ด้านสังคม ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ ต้องพึ่งพา เป็นภาระทั้งต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ ทั้งด้านสุขภาพ การเงิน ความเสื่อมจากเซลล์สมอง การขาดแคลนคนดูแล คนเข้าใจ และแรงทรัพย์ เป็นเหตุให้ผู้สูงอายุมักมีอาการซึมเศร้าได้ง่าย ดังนั้น ถ้าไม่ตระหนักถึงข้อดี ถึงปัญหาของผู้สูงอายุ และให้การดูแลอย่างถูกต้อง ผู้สูงอายุจะกลายเป็นปัญหาใหญ่หลวงของประเทศชาติในทุกด้าน

นอกจากนี้ วีรศักดิ์ เมืองไพศาล (2553) ได้อธิบายการเปลี่ยนแปลงต่างๆของระบบในร่างกายผู้สูงอายุ ดังนี้

ส่วนประกอบของร่างกาย

ผู้สูงอายุจะมีส่วนประกอบที่เป็นน้ำลดลงร้อยละ 7 ขณะที่ส่วนประกอบที่เป็นไขมันสูงขึ้นจากร้อยละ 33 เป็น ร้อยละ 45 ซึ่งอาจส่งผลต่อการตกค้างของยาที่ละลายในไขมันเพิ่มมากขึ้น กระดูกสันหลังเริ่มยุบ หลังโค้งงอมากขึ้นทำให้ผู้สูงอายุมีความสูงลดลง

ผิวหนัง ผม และเล็บ

ผู้สูงอายุจะมีผิวหนังเหี่ยวแห้งเนื่องจากเส้นใยคอลลาเจนลดลงและเรียงตัวไม่เป็นระเบียบ เกิดจ้ำเลือดตามผิวหนังได้ง่าย ผิวแห้ง คัน ต่อมไขมันและต่อมเหงื่อลดลง ร้อนง่าย ผมหงอก แผลหายช้ากว่าปกติ ขาดวิตามินดีเนื่องจากผิวหนังรับแสงแดดได้ไม่ดี

หัวใจและหลอดเลือด

เซลล์กล้ามเนื้อหัวใจลดลง มีพังผืดและไขมันเข้ามาแทนที่ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดจุดกระตุ้นการเต้นของหัวใจที่ผิดปกติ หัวใจเต้นเร็วและเสียดความยืดหยุ่น ทำให้ลิ้นหัวใจบางลิ้นตีบ การทำงานของระบบกระแสประสาทในหัวใจช้าลง บางรายอาจหัวใจหยุดเต้นบางจังหวะได้ ผนังหลอดเลือดหัวใจ หลอดเลือดใหญ่และหลอดเลือดแดงทั่วไปหนาตัวขึ้นและเสียดความยืดหยุ่น ทำให้เกิดโรคหลอดเลือดหัวใจและความดันโลหิตสูง

ระบบการหายใจ

ผู้สูงอายุมีจำนวนเซลล์เยื่อเมือกบนทางเดินหายใจลดลงทำให้การสร้างเมือกดักจับเชื้อโรคและสิ่งแปลกปลอมลดลง การพับของเยื่อเมือกของขนในเซลล์เยื่อเมือกบนทางเดินหายใจลดลง ทำให้มีโอกาสติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจได้ง่ายกว่าคนปกติ ถุงลมในปอดมีขนาดใหญ่กว่าปกติ ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนออกซิเจนในอากาศกับถุงลมและในหลอดเลือด ผนังทรวงอกมีความยืดหยุ่นลดลงกล้ามเนื้อช่วยหายใจจึงมีกำลังลดลง ความจุของปอดจึงลดลงตามทำให้การนำออกซิเจนเข้าปอดลดลงด้วย

ระบบทางเดินอาหาร

ผู้สูงอายุจะมีต่อมรับรสชาติของอาหารลดลง ฟันโยกคลอนหรือหลุดออก ปากคอแห้ง และรับรสชาติได้ไม่ดี การเคี้ยวอาหารไม่ดี ภาวะอาหารบีบตัวได้อาหารในกระเพาะได้ช้าลง ทำให้อิ่มได้ง่าย ท้องอืดท้องเฟ้อ เกิดแผลในกระเพาะอาหารได้ง่าย เกิดนิ่วเนื่องจากกรดน้ำดีในตับลดลง ตับทำงานได้ลดลง ไขมันในร่างกายจึงสูงขึ้น

ระบบทางเดินปัสสาวะ

การทำงานของไตในผู้สูงอายุจะด้อยประสิทธิภาพลงเนื่องจากหน่วยไตมีจำนวนลดน้อยลงร้อยละ 30-50 เมื่อเทียบกับคนที่มียุ 25 ปี กับ 85 ปี การกรองของเสียของไตลดลงครึ่งหนึ่งเมื่อเทียบกับคนอายุ 20 ปี กับ 90 ปี การไหลเวียนเลือดไปเลี้ยงไตลดลงทำให้เกิดโอกาสไตวายได้ง่ายขึ้น ในเพศชายเกิดต่อมลูกหมากโต นอกจากนี้ ผู้สูงอายุมักปัสสาวะบ่อยขึ้น ต้องตื่นมาปัสสาวะกลางดึก เนื่องจากความจุของกระเพาะปัสสาวะลดลง รายที่เป็นมากอาจกลั้นปัสสาวะไม่ได้

ระบบกล้ามเนื้อและกระดูก

ผู้สูงอายุจะมีกล้ามเนื้อลดลง เกิดข้อเสื่อมและมีอาการปวดข้อ มวลกระดูกลดลง โดยเฉพาะส่วนแกนกลางกระดูก โดยผู้หญิงจะลดลงมากกว่าผู้ชาย เกิดกระดูกบางและพรุน

ระบบประสาท

น้ำหนักของสมองจะลดลง เซลล์สมองเสื่อมสลายไปในบางส่วน เช่น บริเวณ ฮิปโปแคมปัส ซึ่งเป็นส่วนที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับความจำ สารสื่อประสาทลดลง การไหลเวียนของเลือดไปเลี้ยงสมองลดลง การบีบจับของมือลดลงร้อยละ 20-30 ความสามารถในการรับรู้การสัมผัสและการสัมผัสลดลง สายตามักมองใกล้ไม่ชัด จอประสาทเสื่อม หรืออาจเกิดต่อกระจกและต้อหิน มีการเปลี่ยนแปลงทางการได้ยินที่ลดลง สาเหตุที่เกิดความปกติในการได้ยิน ได้แก่ หูชั้นนอกอักเสบ จีหูอุดตัน หูชั้นกลางอักเสบ และประสาทหูเสื่อม ส่วนการได้กลิ่นและรับรสก็ลดลง

ระบบเมตาบอลิซึมและฮอร์โมน

ผู้สูงอายุจะมีระดับฮอร์โมนไทรอยด์เปลี่ยนไป ต่อมไทรอยด์อักเสบได้ ในผู้หญิงจะมีฮอร์โมนเพศหญิงลดลง ทำให้อวัยวะสืบพันธุ์และเต้านมเล็กลง กระดูกบางพรุน และมีโอกาสหลอดเลือดตีบสูงในช่วงวัยหมดประจำเดือน ส่วนผู้ชายจะมีฮอร์โมนเพศเตอโรนลดลงทำให้ความต้องการทางเพศลดลง อวัยวะเพศไม่แข็งตัว กำลังกล้ามเนื้อลดลง อารมณ์เปลี่ยนแปลง ระดับน้ำตาลในเลือดของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น

ระบบภูมิคุ้มกัน

ระบบภูมิคุ้มกันจะลดลง การกำจัดสิ่งแปลกปลอมในร่างกายเสื่อมถอย คิดเชื่อได้ง่าย และมีอาการรุนแรงกว่าคนทั่วไป

แนวคิดการออกแบบสภาพแวดล้อมและที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงของสุขภาพร่างกาย ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตลดลง สภาพแวดล้อมและสถานที่ต่างๆ จึงควรมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปลอดภัย ซึ่งหลักการในการออกแบบสภาพแวดล้อมและที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุมีหลักการ 4 ข้อ ดังนี้ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, ม.ป.ป.)

1. มีความปลอดภัยทางกายภาพ ความปลอดภัยทางด้านร่างกายและสุขภาพอนามัย เช่น มีที่พักเพียงพอแยกเป็นสัดส่วน มีระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่ดี มีระบบการปกป้องจากภายนอก เช่น เสียง แสง ที่ดี จัดให้มีแสงสว่างเพียงพอบริเวณบันไดและทางเข้า มีราวจับในห้องน้ำ พื้นกระเบื้องไม่ลื่น มีสัญญาณฉุกเฉินหิ้วเตี๋ยง หรือห้องน้ำ สำหรับขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

2. สามารถเข้าถึงได้ง่าย การมีทางลาดสำหรับรถเข็น ความสูงของผู้ที่สูงอายุสามารถหยิบของได้สะดวกหรือการจัดให้อยู่ใกล้แหล่งบริการต่างๆ เช่น วัด โบสถ์ ห้องสมุด โรงละคร สถาบันเพื่อการศึกษา บริการด้านสุขภาพ อยู่ภายในระยะที่สามารถเดินถึงได้ และการจัดให้อยู่ใกล้แหล่งระบบขนส่งมวลชน และใกล้แหล่งชุมชนเดิมเพื่อให้ญาติมิตรสามารถมาเยี่ยมเยียนได้สะดวก

3. สามารถสร้างแรงกระตุ้น การตกแต่งสภาพแวดล้อมและที่อยู่อาศัยที่มีความน่าสนใจ การเลือกใช้สีที่เหมาะสม มีความสว่างและชัดเจนจะทำให้การใช้ชีวิตดูกระชุ่มกระชวย ไม่ซึมเศร้า และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กระตุ้นให้เกิดการนำความสามารถต่าง ๆ ของผู้สูงอายุมาใช้ อย่างเต็มที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ประโยชน์ให้กับชุมชน เช่น จัดที่เฝ้าอยู่อาศัยผู้สูงอายุไว้ใกล้กับโรงเรียนสอนเด็กเล็กหรือห้องสมุด เป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะช่วยยืดเวลาให้ผู้สูงอายุสามารถที่จะดำรงชีวิตได้โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4. ดูแลรักษาง่าย บ้านสำหรับผู้สูงอายุควรออกแบบให้ดูแลรักษาง่าย ด้วยเหตุนี้บ้านต่างๆ ไปควรจะเล็ก ถ้าเป็นหลังใหญ่ควรมีห้องซึ่งง่ายต่อการปิดเอาไว้เพื่อสะดวกสบายในการดูแล บ้านอาจมีบานเลื่อนอลูมิเนียมป้องกันพายุ และสนามหญ้าที่มีพุ่มไม้เตี้ยๆ เพื่อลดงานสนาม

ผู้วิจัยสรุปว่า ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านกายภาพและจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นผิวหนัง ผม เล็บ หัวใจ รวมถึงระบบต่างๆ เช่น ระบบทางเดินหายใจ ระบบทางเดินอาหาร ระบบปัสสาวะ ระบบภูมิคุ้มกัน ระบบประสาท กล้ามเนื้อ/กระดูก เป็นต้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลให้ต้องมีสภาพแวดล้อมต้องเหมาะสมและเอื้อต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยแก่ผู้สูงอายุ การเข้าถึงและความสะดวกในการใช้งาน สร้างแรงกระตุ้นให้ผู้สูงอายุสามารถนำความสามารถต่างๆ ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ และสุดท้ายต้องดูแลรักษาได้ง่าย

2.2 ความหมายและแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค

นิยาม ความหมาย

Kardes, Cronley, and Cline (2011, อ้างใน วุฒิ สุขเจริญ 2555) ให้ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภคว่า กิจกรรมทั้งหมดของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ การใช้ การทิ้งสินค้าและบริการ รวมไปถึงอารมณ์ จิตใจ และการตอบสนองเชิงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นล่วงหน้า ขณะใช้สินค้าหรือบริการและภายหลังกิจกรรมนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้ การประเมินผลในสินค้าและบริการซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา หรือเป็นขั้นตอนความคิดประกอบการซื้อ การใช้สินค้าและบริการของ

ผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของเขา หรือหมายถึงการศึกษาฟังก์ชันตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า

Hawkins, Best and Coney (2001, อ้างใน วุฒิ สุขเจริญ 2555) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับบุคคลแต่ละคน กลุ่มคนหรือองค์กร และกระบวนการที่ใช้ในการเลือกเฟ้น การสร้างความมั่นใจ การใช้และการกำจัดผลิตภัณฑ์ บริการ ประสิทธิภาพหรือแนวความคิด เพื่อสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของตน ตลอดจนผลกระทบของกระบวนการดังกล่าวที่มีต่อผู้บริโภคและสังคม (วารสาร ธีการณ, อิศระ อุดมประเสริฐ : การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ, 2553)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมการค้นหา การซื้อ การใช้สินค้าซึ่งผู้บริโภคจะทำการประเมินผลว่าสินค้าและบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้หรือไม่

แนวคิดพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้สรุปพฤติกรรมและ ความต้องการของลูกค้า ดังนี้

1. ความต้องการความสะดวกสบาย ลูกค้ายินดีจ่ายเงินเพิ่มขึ้น เพื่อได้รับความสะดวกสบายจากการบริการ เช่น ผู้ซื้อยอมจ่ายมากขึ้นสำหรับการซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าแทนการซื้อของในร้านริมถนน เพื่อให้บรรจุกีฬาที่สะดวกในการพกพา นักธุรกิจยอมจ่ายค่าโดยสารที่แพงขึ้นเป็นเท่าตัวเพื่อนั่งเครื่องบินชั้นธุรกิจแทนที่จะนั่งแบบแคบๆ ในชั้นโดยสารแบบประหยัด เช่นเดียวกับการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโดยคำนึงถึงปัจจัยหลายๆด้าน เช่น ด้านเวลาและสถานที่ให้บริการ

2. ต้องการความรวดเร็วไม่สามารถรอได้ ในกรณีที่ลูกค้าเลือกได้หรือสามารถจ่ายได้ ลูกค้าจะไม่เข้าแถวรอคิวเพื่อรอรับบริการได้เป็นเวลา ดังจะเห็นได้จากคนไข้ที่เข้ารักษาที่โรงพยาบาลเอกชนมีมากขึ้น เนื่องจากมาซื้อความรวดเร็วแทนที่จะไปโรงพยาบาลของรัฐ

3. ต้องการความมั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะด้านสุขภาพ ลูกค้ามีความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับชีวิตมากขึ้น เช่น คนไข้ยอมเข้าโรงพยาบาลที่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยแต่มีค่ารักษาพยาบาลที่แพงกว่า คนไทยมีแนวโน้มซื้อประกันชีวิตมากขึ้น ห่วงสุขภาพมากขึ้น ทำให้ธุรกิจวางแผน โบราณและอาหารเพื่อสุขภาพเกิดขึ้นมากมายเพื่อตอบสนองความมั่นคงด้านสุขภาพ

4. เน้นความทันสมัย ในปัจจุบันผู้คนใช้ชีวิตในเมืองมากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกสบายในทุกๆด้าน ทั้งด้านการศึกษา การรักษาพยาบาล การคมนาคม และความทันสมัยที่มาจากเทคโนโลยี การคบค้าต่างๆ จึงจำเป็นต้องเน้นความทันสมัย ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งอย่าง

หรรษาทันสมัย ต้องมีอุปกรณ์และสร้างระบบการให้บริการที่นำเทคโนโลยีมาช่วย เช่น การให้บริการเครื่องเอทีเอ็ม การรับฝากเงินโดยตู้อัตโนมัติ ที่ปัจจุบันสามารถจ่ายชำระค่าบริการสาธารณูปโภค ชำระค่าบัตรเครดิต ชำระค่าสินค้า ชำระเบี้ยประกัน

5. เน้นความคุ้มค่าเงิน ลูกค้าเน้นความคุ้มค่าเงินมากในการตัดสินใจในการใช้บริการในแต่ละครั้ง เนื่องจากความคุ้มค่าอาจจะมองในเรื่องของคุณภาพในการบริการอื่นๆ เพิ่มเติมจากการบริการปกติ ราคาที่จะต้องจ่ายแพงไปหรือไม่ มีการส่งเสริมการขายอะไรบ้าง มีการซื้อบริการหลายอย่างในเวลาเดียวกัน

วุฒิ สุขเจริญ (2555) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. ความต้องการปฐมภูมิ (Primary needs) เป็นความต้องการทางกายภาพที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น น้ำ อาหาร อากาศ เป็นต้น
2. ความต้องการทุติยภูมิ (Secondary needs) เป็นความต้องการเรียนรู้เพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาศัยอยู่ เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลัง (acquired needs)

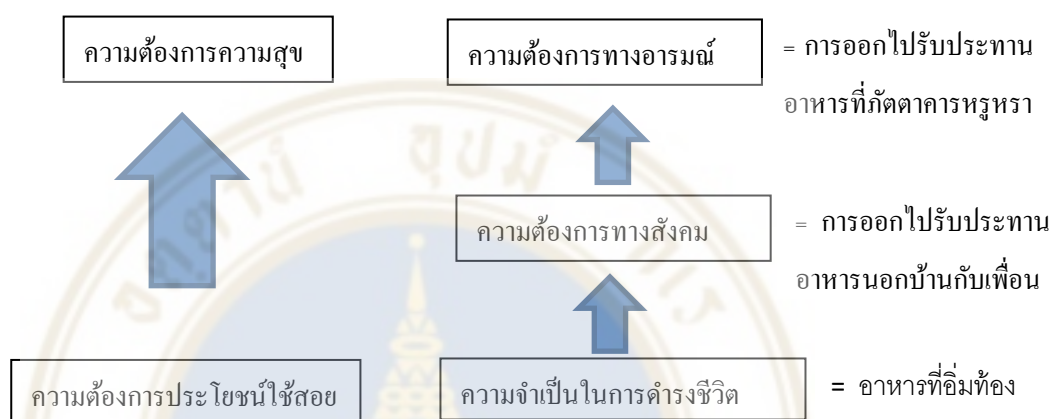
ประเภทของความต้องการ

Hoyer and Macinnis (2010, อ้างใน วุฒิ สุขเจริญ 2555) ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นมีการตอบสนอง เช่น ผู้บริโภคซื้อเสื้อผ้าราคาแพงเพื่อให้ได้รับคำชมจากคนอื่น เป็นต้น
2. ความต้องการที่ไม่เกี่ยวข้องกับสังคม (Nonsocial needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองตัวผู้บริโภคเอง เช่น ผู้บริโภคซื้อโทรศัพท์ราคาประหยัดมาใช้โดยไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองเช่นไร เป็นต้น
3. ความต้องการด้านคุณสมบัติ (Functional needs) เป็นความต้องการที่ผู้บริโภคค้นหาสินค้าหรือบริการที่จะแก้ปัญหาของตนเอง
4. ความต้องการด้านสัญลักษณ์ (Symbolic needs) เป็นความต้องการของผู้บริโภคที่อยาก让别人รับรู้ในตัวตนของผู้บริโภค
5. ความต้องการด้านความสุขสำราญ (Hedonic needs) เป็นความต้องการตอบสนองความรู้สึกของผู้บริโภคด้านประสาทสัมผัส ดังนั้น ผู้บริโภคจึงยินดีจ่ายในราคาสูงเพื่อสร้างความสุขให้แก่ตน Blythe (2008, pp. 43-45) ระบุว่า ความต้องการความสุขสำราญ (Hedonic needs) เป็นความสุขในระดับสูง เช่น ผู้บริโภคต้องการอาหารรสชาติดีมากกว่าสารอาหาร เป็นต้น ซึ่งตรงข้ามกับความต้องการด้านประโยชน์ใช้สอย (Utilitarian needs) อย่างไรก็ตาม สินค้าบางอย่างก็

ตอบสนองความต้องการทั้งสองไปพร้อมกัน เช่น รถยนต์ที่มีราคาถูกที่ตกแต่งให้ดูหรูหราในราคาประหยัด เป็นต้น

ความต้องการความสุขสำราญเป็นความต้องการด้านอารมณ์ ส่วนความต้องการประโยชน์ใช้สอยเป็นความต้องการที่จำเป็นในการดำรงชีวิต โดยทั่วไปแล้วจะมีความต้องการทางด้านสังคมอยู่ระหว่างกลาง ดังภาพ



ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการจากความต้องการประโยชน์ใช้สอยไปสู่ความต้องการความสุข

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความต้องการของผู้บริโภค สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ ความต้องการสิ่งที่เป็นต่อชีวิตหรือความต้องการด้านประโยชน์ใช้สอย (Utilitarian needs) และความต้องการทางด้านอารมณ์หรือความสุขความสำราญ (Hedonic needs) จากผลิตภัณฑ์และการบริการ

2.3 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นิยาม ความหมาย

Kotler (2547, อ้างใน วราภรณ์ เอื้อการณ์, อิศระ อุดมประเสริฐ 2553) ได้นิยามความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's perceived performance) กับความคาดหวังของบุคคล (Person's expectation) ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ และความคาดหวัง ซึ่งหากผลิตภัณฑ์หรือการบริการไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่หากผลิตภัณฑ์หรือบริการตรงกับความคาดหวังของ

ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และหากเกินความคาดหวังลูกค้าจะยิ่งพอใจมากขึ้น (Delight Satisfaction)

ลักษณะของความพึงพอใจ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548, อ้างใน จิรายุ อักษรดี 2554) ได้กล่าวว่า เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ได้แก่

ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) และเกิดความไม่พึงพอใจได้

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกต่อการบริการหรือผลิตภัณฑ์หรือสิ่งต่างๆ โดยมีการประเมินจากสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง หากเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากสิ่งที่ได้รับไม่ไปตามความคาดหวังจะกลายเป็นความไม่พึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและความคาดหวังของแต่ละคนในแต่ละช่วงเวลา

2.4 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ (2552) ให้นิยามการบริการ คือ การปฏิบัติที่จับต้องไม่ได้ แต่ผู้รับบริการสามารถรับรู้และประเมินได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่ผู้ซื้อสามารถจับต้องและมองเห็นสินค้าได้ การบริการเป็นกิจกรรมหลักและกิจกรรมเสริมตรงที่ว่า ถ้ากิจกรรมบริการนั้นเป็นกิจกรรมที่ทำขึ้นตามวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินธุรกิจ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจนวดและสปา กิจกรรมบริการนั้นเรียกว่า กิจกรรมหลัก แต่ถ้าเป็นกิจกรรมสนับสนุนการขายหรือการส่งเสริมทางการตลาด เช่น การบริการหลังการขายถือว่ากิจกรรมนั้นเป็นกิจกรรมเสริม

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2549) ได้ให้ความหมายการบริการว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ให้นิยามการบริการ คือ กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

Ahn, Ryu & Han (2007) ให้นิยามคุณภาพการบริการ คือ ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ

Lewis (1991) ให้นิยามคุณภาพการบริการ คือ ระดับของการให้บริการที่มีการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ และการบริการที่ได้รับนั้นสอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่เพียงใด

แนวคิดจุดสัมผัสการบริการ (Touch Points) ในการเดินทางด้วยสายการบิน

จากองค์ความรู้ขององค์กร(บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน) และประสบการณ์การทำงาน สามารถสรุปจุดสัมผัสการบริการในการเดินทางด้วยสายการบิน ซึ่งเริ่มตั้งแต่ก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และหลังการเดินทาง โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2.2 Service Ring

1) จุดสัมผัสบริการก่อนการเดินทาง คือ จุดบริการที่ลูกค้าจะได้รับการบริการก่อนถึงวันเดินทาง ได้แก่

- Website ให้บริการข้อมูลเที่ยวบิน ข้อมูลการเดินทาง โปรโมชั่น สำรองที่นั่ง ชำระเงินค่าบัตรโดยสาร อินเตอร์เน็ตเช็คอิน เป็นต้น
- Reservation ให้บริการการสำรองที่นั่งเป็นหลัก และข้อมูลเที่ยวบิน ผ่านทางโทรศัพท์โดยมีพนักงานเป็นผู้ให้บริการ
- Ticketing ให้บริการชำระเงินค่าบัตรโดยสารและออกบัตรโดยสาร หรือทำการเปลี่ยนแปลงเรื่องต่างๆ หลังจากที่ลูกค้าได้ชำระเงินและออกบัตรโดยสารแล้ว โดยมีพนักงานเป็นผู้ให้บริการ

2) จุดสัมผัสการบริการระหว่างการเดินทาง คือ จุดบริการที่ลูกค้าจะได้รับการในวันเดินทางโดยทั้งหมดเกิดขึ้นที่สนามบิน ได้แก่

- Check-in ให้บริการตรวจเอกสารการเดินทางและออก Boarding Pass โดยมีพนักงานเป็นผู้ให้บริการ
- Lounge เป็นสถานที่ให้ลูกค้าได้พักระหว่างรอเครื่องบินออก โดยมีอาหาร/เครื่องดื่ม นิตยสาร และอื่นๆ ให้บริการ ซึ่งมีพนักงานประจำห้องรับรองพิเศษนี้คอยให้บริการ

- Boarding ให้บริการตรวจ Boarding Pass และนำส่งลูกค้ายืนเครื่องบิน รวมถึงรถ บั๊รับส่งขึ้นเครื่องในกรณีที่เครื่องบินไม่ได้จอดที่อาคารผู้โดยสาร
- In-Flight Services การบริการบนเครื่องบินซึ่งประกอบด้วยหลากหลายการบริการ และผลิตภัณฑ์ เช่น การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาหารและเครื่องดื่ม สารระบับเทิง แก้ว อี หีองน้ำ Amenity kit ผ้าห่ม หมอน หูฟัง เป็นต้น
- Arrivals การให้บริการลูกค้ำเมื่อเครื่องบินได้ลงจอดที่สนามบินปลายทาง นั่นคือ การนำสัมภาระมาส่งให้ผู้โดยสารที่สายพาน

3) จุดสัมผัสการบริการหลังการเดินทาง คือ การบริการที่ลูกค้ำได้รับหลังจากได้ เดินทางเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้แก่ Frequent Flyer Program และ Customer Retention

การบริการจึงสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการที่ผู้ให้บริการหรือเจ้าของธุรกิจส่งมอบให้กับ ลูกค้ำ ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible good) แต่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ำได้ และสามารถสร้างความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้ำขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการนั้นๆ ซึ่ง การให้บริการทางอากาศนั้นมีจุดที่ลูกค้ำจะสัมผัสการบริการก่อนการเดินทาง ได้แก่ Website Reservation Ticketing ระหว่างการเดินทาง ได้แก่ Check-in, Lounge, Boarding, In-Flight Services, Arrivals และหลังการเดินทาง ได้แก่ Frequent Flyer Program, Customer Retention

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วสวัตต์ สุทธิญาณณี (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย กรณีศึกษาผู้โดยสารสูงอายุ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารสูงอายุที่เป็นผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 500 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุที่เพิ่มขึ้นของผู้โดยสารสูงอายุมีโอกาสจะมีความพึงพอใจในสายการบิน บุคลากร และการบริการของสายการบินเพิ่มขึ้น ส่วนผู้โดยสารสูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีโอกาสความพึงพอใจในสายการบิน บุคลากร และการบริการของสายการบินมากกว่าเมื่อเทียบกับผู้โดยสารสูงอายุที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ผู้โดยสารสูงอายุที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน และค้าขาย/อาชีพอิสระ มีโอกาสความพึงพอใจในสายการบิน บุคลากร และการบริการของสายการบินมากกว่าผู้โดยสารสูงอายุที่ไม่ประกอบอาชีพ ส่วนปัจจัยด้านข้อจำกัดทางกายภาพของผู้โดยสารสูงอายุ มีโอกาสความพึงพอใจในสายการบิน บุคลากร และการบริการของสายการบินลดลงกว่าเมื่อเทียบกับผู้โดยสารสูงอายุที่มีสุขภาพแข็งแรง

ภัทรพร พิทักษ์ธรรม อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์ (2558) ได้ศึกษาความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยในการใช้บริการสายการบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะพื้นฐานทั่วไปทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้สูงอายุในการตัดสินใจใช้บริการสายการบิน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของโครงสร้างเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต่างๆ ในแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model) และศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารสูงอายุในการตัดสินใจเดินทางช่วงก่อนการบิน ระหว่างเที่ยวบิน และหลังการบิน โดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารสูงอายุที่เดินทางภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านต้นทุนเวลา ด้านต้นทุนความปลอดภัย และด้านลักษณะบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้สูงอายุชาวไทย โดยผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยที่เลือกเดินทางด้วยสายการบินรูปแบบปกติให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินในช่วงก่อนการบิน ในขณะที่ผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยที่เลือกเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินในช่วงก่อนการบินและระหว่างการบิน ทั้งนี้ ในช่วงก่อนการบิน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าสูงอายุชาวไทยมากที่สุด คือ ความสะดวกในการตรวจบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง ในช่วงระหว่างบิน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าสูงอายุชาวไทยมากที่สุด คือ ความสะดวกของระยะทางระหว่างแก้อีโดยสารและห้องน้ำ ในช่วงหลังการบิน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าสูงอายุชาวไทยมากที่สุด คือ ระยะทางไปยังประตูทางออกผู้โดยสารขาเข้า

กาญจน์กรอง สุอังคะ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะสุขของผู้สูงอายุ : การประยุกต์ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น นครราชสีมา และบุรีรัมย์ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ที่มีระบบขนส่งสาธารณะให้บริการ จำนวน 325 ตัวอย่าง ด้วยการใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุสูงสุด คือ ระบบขนส่งสาธารณะมีตารางเวลาเดินรถและตรงต่อเวลา ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะมากที่สุด คือ การบริการของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านราคากลับไม่มีผลใดๆ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะ คือ สภาพรถ การบริการของพนักงาน ตารางเดินรถ และลักษณะทางกายภาพของสถานีขนส่ง สำหรับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะและความมีความสุขของผู้สูงอายุส่งผลโดยตรงกับความถี่ในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ

จิรายุ อักษรดี (2554) ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสายการบินในประเทศไทยในการเดินทางเส้นทางบินในประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางภายในประเทศ ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่เคยเดินทางทางอากาศในเส้นทางบินภายในประเทศภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาด 7P's มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางเส้นทางบินภายในประเทศ เรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เช่น การสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสาร การให้บริการภายในท่าอากาศยาน และการให้บริการบนเที่ยวบิน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ เส้นทางบินตรงกับความต้องการ ความปลอดภัยในการเดินทางของชีวิตและทรัพย์สิน ปัจจัยด้านบุคลากร (People) ได้แก่ กริยามารยาท การแต่งกาย การแก้ปัญหาให้ผู้โดยสาร และการบริการเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุกับผู้โดยสาร ปัจจัยด้านการให้บริการด้านอื่นๆ (Physical) ได้แก่ ที่นั่ง ห้องโดยสาร บริการเสริมอื่นๆ เช่น การโหลดสัมภาระโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) คือ การมีสถานที่จัดจำหน่ายและการชำระเงินที่อำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสาร และปัจจัยด้านราคา (Price) เป็นลำดับสุดท้าย

You-Chun Chang (2011) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้สนามบินของผู้โดยสารสูงอายุ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุต่อการเข้าใช้สนามบิน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารชาวไต้หวันที่สนามบินนานาชาติไทเป จำนวน 675 ตัวอย่าง ซึ่งแบ่งได้เป็น กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 150 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 65 ปี จำนวน 525 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารสูงอายุจะวานให้คนในครอบครัวไปส่งที่สนามบิน รองลงมาคือใช้แท็กซี่ เนื่องจากอาจเป็นไปได้ว่าเพราะผู้สูงอายุไม่สามารถถือสัมภาระได้เองทั้งขณะที่อยู่บนส่งสาธารณะและที่อาคารผู้โดยสาร โดยปัจจัยสำคัญที่ผู้สูงวัยพิจารณาในการเข้าใช้สนามบิน ได้แก่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และการเก็บรักษาสัมภาระ ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่พอใจในความสะดวกสบายและพื้นที่ในการรอที่สนามบิน ปัจจัยที่ทำให้ผู้โดยสารสูงอายุนิยมเดินทางด้วยรถส่วนตัว ได้แก่ ที่บ้านมีรถส่วนตัว มีสัมภาระจำนวนมาก การใช้เวลาอยู่ในพาทนะ และราคาค่าโดยสารของขนส่งสาธารณะที่แพง

Yu-Chun Chang, Ching-Fu Chen (2008) ได้ศึกษาการบริการที่ผู้โดยสารสูงอายุต้องการเมื่อเดินทางทางอากาศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อเดินทางทางอากาศ ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเป็นชาวไต้หวันที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ณ สนามบิน

Taoyuan จำนวน 203 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามและขณะสัมภาษณ์มีรูปภาพประกอบเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจคำถามยิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ยังไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้โดยสารสูงอายุ ได้แก่ อาหาร การให้ข้อมูลต่างๆที่สนามบิน และห้องน้ำบนเครื่องบิน โดยพบว่าผู้สูงอายุตอนต้นจะให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบิน ในขณะที่ผู้สูงอายุตอนปลายให้ความสำคัญกับระบบสำรองที่นั่ง

Yu-Chun Chang, Ching-Fu Chen (2008) ได้ศึกษาความต้องการของผู้โดยสารพิการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากสายการบินและสนามบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริการที่ผู้โดยสารพิการต้องการเมื่อเดินทางด้วยสายการบิน รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้โดยสารพิการและวิเคราะห์ขั้นตอนการให้บริการผู้โดยสารพิการที่เดินทางทางอากาศ และเก็บข้อมูลจากพนักงานของสายการบิน สนามบิน และเจ้าหน้าที่รัฐที่ทำงานที่สนามบิน Taoyuan ประเทศไต้หวัน จำนวนทั้งหมด 180 ตัวอย่าง แบ่งเป็น พนักงานสายการบิน 73 ตัวอย่าง พนักงานสนามบิน 64 ตัวอย่าง และเจ้าหน้าที่รัฐ 43 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสนามบิน 3 อันดับแรก ได้แก่ ที่จอดรถอยู่ห่างจากอาคารผู้โดยสาร ไม่มีสิ่งกีดขวางที่ลิฟท์ และไม่มีสิ่งกีดขวางที่ประตูหรือทางลาดต่างๆ ส่วนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสายการบิน 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้งานของห้องน้ำที่ง่ายและสะดวกสำหรับผู้พิการ พื้นที่ภายในห้องน้ำบนเครื่องบินที่แคบ การให้บริการ Wheelchair และระยะทางจากที่นั่งไปห้องน้ำบนเครื่องบิน นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่เป็นผู้หญิงจะมีความใส่ใจและเต็มใจช่วยเหลือมากกว่าพนักงานผู้ชาย

James A. Low, Daniel K. Y. Chan (2002) ได้ศึกษาการเดินทางทางอากาศของผู้สูงอายุ เป็นการศึกษาโดยการ Discuss ปัญหาที่ผู้สูงอายุจะพบเมื่อเดินทางทางอากาศโดยเฉพาะในห้องโดยสารบนเครื่องบินอันเนื่องจากในห้องโดยสารมีออกซิเจนปริมาณต่ำ ความชื้นและความดันอากาศที่ไม่ปกติ ซึ่งสามารถทำให้ผู้โดยสารเกิดอาการต่างๆ ได้แก่ Economy class syndrome ซึ่งเป็นอาการของผู้โดยสารที่เดินทางในเที่ยวบินที่มีระยะเวลายาวนาน โดยนั่งขึ้นประหยัด เช่น อาการบวม น้ำที่ขาและเท้า ภาวะเส้นเลือดอุดตัน หรือเป็นอัมพาตขณะเดินทางเนื่องจากภาวะออกซิเจนในเลือดต่ำ อาการภาวะก๊าซในช่องท้อง/ลำไส้ อาการช่องหูส่วนกลางอื้อ/ไชนัส หรือหูอื้อเสบเนียนพลัน อาการทางประสาท/โรคลมชัก โรควิวเนื่องจากนั่งนาน ขาดน้ำ อาการคลื่นไส้ อาเจียน และการติดเชื้อจากผู้โดยสารคนอื่น เช่น เชื้อไวรัสไข้หวัด วัณโรค เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยแนะนำว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 65 ปี และต้องเดินทางเป็นเวลานานตั้งแต่ 6 ชั่วโมงขึ้นไป ควรถูกคัดกรองว่าจะสามารถเดินทางทางอากาศได้หรือไม่ เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอาการต่างๆข้างต้นและปัญหาที่จะเกิดบนเครื่องบิน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นทั้งหมดสรุปได้ว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้โดยสารสูงอายุมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสายการบิน โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสูงอายุในการให้บริการของสนามบิน ได้แก่ ระยะเวลาของที่จอดรถกับอาคารผู้โดยสาร ความสะดวกในการใช้ลิฟท์และทางเดินลาดชันต่างๆภายในสนามบิน ความสะดวกในการตรวจบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง ระยะเวลาไปยังประตูทางออกผู้โดยสารขาเข้า และการให้ข้อมูลข่าวสารภายในสนามบิน เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสูงอายุ ในขณะที่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสูงอายุในการให้บริการของสายการบิน ได้แก่ อาหารบนเครื่องบิน ขนาดพื้นที่ของห้องน้ำบนเครื่องบิน ระยะเวลาของเก้าอี้บนเครื่องบิน และความสะดวกจากเก้าอี้ไปยังห้องน้ำ นอกจากนี้ สุขภาพของผู้สูงอายุมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสูงอายุในการให้บริการของสายการบินเช่นกัน ซึ่งเมื่อผู้โดยสารสูงอายุต้องเดินทางทางอากาศจะมีโรคหรืออาการต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพเช่นกัน นอกจากนี้ ผู้โดยสารสูงอายุมีความรู้สึกว่าเป็นผู้ที่ถูกมองว่าเป็นผู้สูงอายุที่มีความใส่ใจช่วยเหลือมากกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ขาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารสูงอายุในการเดินทางด้วยสายการบินในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยซึ่งประกอบด้วย หัวข้อ รูปแบบการวิจัย วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่ง มีรายละเอียดดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เนื่องจากมุ่งศึกษาความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางด้วยสายการบินของผู้สูงอายุชาวไทยซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษาเรื่องนี้มาก่อน ไม่เพียงแต่บริการระหว่างการเดินทางเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการให้บริการที่สำนักงานขายซึ่งเป็นการบริการก่อนการเดินทางอีกด้วย

3.2 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ทำการศึกษาด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นคนไทยที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป และเคยเดินทางด้วยเครื่องบิน และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศ เพื่อรวบรวมความคิด ทักษะคติ ความต้องการ และประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ทำการศึกษาข้อมูลซึ่งเป็นแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ แนวคิดเรื่องความต้องการและความพึงพอใจ จุดบริการต่างๆของสายการบิน (Service Ring) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งได้รวบรวมจากหนังสือ ตำราทางวิชาการ ประสบการณ์การทำงาน เอกสารงานวิจัย รวมถึงเว็บไซต์ต่างๆ

3.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยอายุ 55 ปีขึ้นไป เคยเดินทางด้วยทางเครื่องบิน และบุคลากรทางการแพทย์ จำนวนทั้งหมด 25 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยพิจารณาเอง ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

3.4.1 แบบสัมภาษณ์สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยประเด็นคำถามที่ยึดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เน้นการสัมภาษณ์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อจุดบริการก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และหลังการเดินทาง ด้วยสายการบินเป็นกรอบในการดำเนินการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการจดบันทึก และบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

โดยผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเดินทางด้วยสายการบิน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ด้วยสายการบินทั้งก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และหลังการเดินทาง

โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 ราย เพื่อตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ในแต่ละข้อให้สามารถใช้สัมภาษณ์ได้จริง สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของความเป็นจริง ใช้การสัมภาษณ์แบบเป็นกันเอง และเรียงลำดับตามข้อคำถามโดยผู้วิจัยไม่มีการชี้นำ เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอบหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยมีกระบวนการการสัมภาษณ์ดังนี้

- ติดต่อนัดวัน เวลา สถานที่ ในการสัมภาษณ์ โดยแจ้งความเป็นมา วัตถุประสงค์ ให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทราบ

- ทำการสัมภาษณ์และจดบันทึกภาคสนาม (Field Note) พร้อมบันทึกข้อมูลเสียง ซึ่งผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
 - ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่บันทึกและทบทวนประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ เพื่อทำการสัมภาษณ์ในประเด็นที่ยังขาดหาย
 - ทำการถอดเทปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเสริมข้อมูลที่จดบันทึกหากมีข้อมูลที่ยังไม่ครบถ้วน
 - ทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมกรณีข้อมูลยังได้ไม่ครบถ้วน
- 3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารด้วยการสืบค้นข้อมูลจากหนังสือ ตำราวิชาการ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแล้วมาวิเคราะห์ โดยการจัดระเบียบ จัดกลุ่มข้อมูล แล้วนำคำตอบของแต่ละคนมาทำการเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ จากนั้นนำข้อมูลมาจัดเรียงลำดับใหม่เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีดังนี้

1. การลดทอนและกลั่นกรองข้อมูล (Data reduction) คือ การจัดการข้อมูลให้เป็นระเบียบ กลั่นกรองเอาเฉพาะความหมายที่สำคัญออกมา
2. การแสดงและพรรณนาข้อมูล (Data display and description) คือ การนำข้อเสนอข้อมูลในรูปของการพรรณนา ซึ่งได้จากการเชื่อมโยงข้อมูลที่จัดระเบียบแล้วเข้าด้วยกัน
3. การหาข้อสรุปและตรวจสอบผลการวิจัย (Conclusion and Verification) คือ การหาข้อมูลสรุปและตีความหมายของผลหรือสิ่งที่ค้นพบที่ได้จากการจัดระเบียบข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยที่เดินทางด้วยสายการบิน ได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างคนไทยอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน และแพทย์ 1 ท่าน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Content Analysis ตามวัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเดินทางด้วยสายการบินของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 ทศนคติต่อการใช้บริการสายการบินของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 4 ความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุชาวไทยทั้งหมด 25 คน แบ่งเป็น เพศหญิง ร้อยละ 76 เพศชาย ร้อยละ 24 อายุ 55-59 ปี ร้อยละ 68 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32 โรคประจำตัว ได้แก่ ความดัน กระดูก/เข่าเสื่อม และไขมัน

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเดินทางด้วยสายการบินของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน ร้อยละ 84 รองลงมาคือ เยี่ยมญาติ ร้อยละ 8 นิยมเดินทางไปต่างประเทศ ร้อยละ 48 รองลงมาคือ เดินทางทั้งในและต่างประเทศ ร้อยละ 32 และเดินทางในประเทศ ร้อยละ 20 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมักเดินทางพร้อมกับครอบครัว ร้อยละ 52 เดินทางกับเพื่อน ร้อยละ 28 เดินทางพร้อมครอบครัวและเพื่อน ร้อยละ 12 และเดินทางคนเดียว ร้อยละ 8 ตามลำดับ โดยเลือกใช้สายการบินไทย ร้อยละ 75 สายการบินต้นทุนต่ำ ร้อยละ 15 และไม่เจาะจง ร้อยละ 10 ตามลำดับ ซึ่งเหตุผลในการเลือกสายการบินของกลุ่มตัวอย่างเมื่อไปต่างประเทศ อันดับแรก คือ พนักงานต้อนรับสื่อสารด้วยภาษาไทย ร้อย

ละ 40 รongลงมา คือ ตารางเวลาบินที่ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 35 การบริการดี ร้อยละ 25 ส่วนเหตุผลในการเลือกสายการบินของกลุ่มตัวอย่างเมื่อเดินทางในประเทศ อันดับแรก คือ ราคาบัตรโดยสารถูก ร้อยละ 85 และตารางเวลาบินที่ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 15 ตามลำดับ โดยจะเดินทางไปสนามบินด้วยแท็กซี่ ร้อยละ 56 และใช้รถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 44

ตอนที่ 3 ทักษะติดต่อการใช้บริการสายการบินของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างถึงทัศนคติต่อจุดสัมผัสบริการในการเดินทางด้วยสายการบิน พบว่า

1. การสำรองที่นั่ง

กลุ่มตัวอย่างทำการสำรองที่นั่งด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบิน ให้เพื่อนหรือครอบครัวทำสำรองที่นั่งให้ และให้ Agency หรือ บริษัททัวร์จองให้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินการดังกล่าว เช่น

“...อันนี้ลูกๆเป็นคนเลือก จองผ่าน Agency...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“...จองตัวเองทางเว็บไซต์ สะดวก เลือกที่นั่งได้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ในการจองตั๋วทัวร์จะเป็นคนจัดการให้หมด ไม่เคยทำเอง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11)

2. Check-in

ในการให้บริการทั่วไปในการเช็คอินกลุ่มตัวอย่างรู้สึกพึงพอใจ แต่เมื่อต้องรอคิวในการเช็คอินเป็นระยะเวลานานกลุ่มตัวอย่างจะเริ่มรู้สึกไม่พึงพอใจ เนื่องจากรู้สึกเมื่อยล้า เช่น

“...ไม่ค่อยพบปัญหา แต่เคยเจอว่าคิวยาวมาก ยืนรอนานมาก 10 นาทีก็เหมือนครึ่งชั่วโมง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ที่เช็คอินไม่ค่อยมีอะไรยกเว้นถ้าคิวยาวๆ รอนาน รู้สึกเมื่อย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“รอคิวที่เคาน์เตอร์เช็คอินส่วนใหญ่เร็ว แต่ก็เคยเจอที่นานแต่รับได้ ถ้านานเป็น 20 นาทีก็ยังไม่ไหว” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 20)

และหากกลุ่มตัวอย่างไปกับครอบครัวหรือญาติจะสะดวกกว่าเดินทางเอง เพราะมีคนคอยช่วยเหลือ เช่น

“คิวที่เช็คอินรอนานพอสมควร ก็เมื่ออยู่ บางทีหาที่นั่งไม่ได้ก็ต้องยืนกับลูก บางทีก็ให้ลูกยื่นต่อคิวให้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16)

3. ห้องรับรองพิเศษ

กลุ่มตัวอย่างเดินทางด้วยชั้นประหยัดไม่ได้เดินทางด้วยชั้นธุรกิจจึงไม่มีโอกาสได้ใช้ห้องรับรองพิเศษ

4. ประตูออกขึ้นเครื่อง

หากกลุ่มตัวอย่างเดินทางโดยใช้สนามบินดอนเมือง จะไม่รู้สึกรู้ว่าเดินจากเคาน์เตอร์เช็คอินเป็นระยะทางไกล ในขณะที่หากกลุ่มตัวอย่างเดินทางโดยใช้สนามบินสุวรรณภูมิ จะรู้สึกว่าการเดินจากเคาน์เตอร์เช็คอินไปที่ประตูออกขึ้นเครื่องมีระยะทางที่ไกลมาก และรู้สึกเมื่อยลำ รวมไปถึงหากกลุ่มตัวอย่างต้องขึ้นเครื่องที่ Bus Gate ซึ่งต้องขึ้น-ลงบันได และขึ้นรถ Bus ไปที่เครื่องบินนั้น กลุ่มตัวอย่างรู้สึกไม่พึงพอใจเนื่องจากการขึ้น-ลงบันได และบางครั้งแคร์รอนและเปียกฝน รวมถึงต้องยืนอยู่ในรถ Bus เป็นเวลานาน เช่น

“...และเมื่อผ่าน ตม. เข้าไปแล้วต้องเดินไปที่ gate ไกลมากสำหรับสุวรรณภูมิ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“เคยเจอว่า gate อยู่ไกลแต่ก็เดินได้ อาจเป็นเพราะที่ดอนเมือง เคยเจอที่สุวรรณภูมิ gate ไกลกว่ามาก เคยเจอ Bus gate ไม่ชอบเพราะร้อนและต้องเดินขึ้นบันไดขึ้นเครื่อง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

“ต้องดูแลที่ดี เพราะ Gate อยู่ไกล บางที่ต้องรีบมากซึ่งทำให้เราเหนื่อย gate อยู่ไกลไป เคยเจอ Bus gate ตอนไปมัลดีฟไม่ชอบเพราะต้องนั่งอยู่ในรถนานและต้องขึ้นบันได” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11)

“Gate ไม่ไกล โอเคเลย ไม่ชอบ Bus gate เพราะในรถอากาศร้อน บางทีเจอฝนตก” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12)

5. การให้บริการบนเครื่องบิน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชอบนอนหลับพักผ่อนมากกว่าทานอาหาร ดูหนังหรือฟังเพลง เช่น

“เมื่ออยู่บนเครื่องจะให้คุณขายทานยาแก้เมาเครื่องบิน เพื่อให้หลับได้สบายและนานขึ้น อาหารที่เสิร์ฟบนเครื่องจึงไม่ค่อยได้ทาน ส่วนมากจะทานน้ำเปล่า” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ไม่ค่อยได้ดูหนังหรือฟังเพลง จะขอนอนเลยมากกว่าหลังจากทานอาหารเสร็จ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

“ไม่ค่อยใส่ใจเรื่องอาหารเพราะขึ้นไปแล้วชอบนอนพักเลยมากกว่า” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13)

“อาหารก็ธรรมดาทานได้ แต่บางครั้งก็ไม่ทาน เพราะอยากนอนพักผ่อน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15)

“ไม่ดูหนังหรือฟังเพลงเลย ต้องการที่จะนอนมากกว่า ขึ้นไปก็นอนเลย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16)

ส่วนเก้าอี้ที่นั่งบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่างรู้สึกไม่พึงพอใจเพราะนั่งไม่สบาย แคมเหยียดขาไม่ได้ ปรับเอนได้น้อย แต่หากใช้เวลาเดินทางไม่กี่ชั่วโมง กลุ่มตัวอย่างไม่รู้สึกว่าเก้าอี้จะเป็นปัญหาหรือนั่งไม่สบาย

“เก้าอี้แคบและไม่พอดีตัว ต้องเอาหมอนมาหนุนที่หลังไว้ ไม่งั้นจะเมื่อยหลัง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“เก้าอี้ที่นั่งไม่สบายปรับเอนไม่ได้ตามต้องการ และระยะห่างจากเบาะหน้าแคบ ยึดขาไม่ได้มาก” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11)

“เก้าอี้ที่นั่งไม่สบาย แคมแข็ง ปรับไม่ได้มาก” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13)

“เก้าอี้ปรับเอนได้น้อย ไม่ค่อยสบาย กลัวไปรบกวนคนข้างหลัง ถ้าเดินทางเกิน 3 ชม. จะเตรียมหมอนรองคอไปด้วย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18)

ส่วนห้องน้ำบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างรู้สึกไม่พึงพอใจเพราะเล็กและแคบ ถ้าเป็นผู้หญิงจะรู้สึกไม่ค่อยสะดวกเวลาเข้าห้องน้ำ และถ้านั่งอยู่ด้านในไม่ใช้ริมทางเดิน เช่น

“ห้องน้ำก็เล็กไป กลับตัวค่อนข้างยาก แต่เดินไปห้องน้ำได้ง่ายเพราะนั่งริมทางเดิน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

“จะไม่พยายามไม่ทานน้ำเยอะ เพราะไม่อยากเข้าห้องน้ำ บางทีเรานั่งอยู่ด้านในไม่สะดวก” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

“ห้องน้ำแคบไป” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14)

ส่วนอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกพอใจ ทานอาหารได้ตามปกติ เช่น

“อาหารและเครื่องดื่มทานได้ไม่มีอะไร ทานได้ตามเวลาที่เขาเอามาเสิร์ฟ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“อาหารก็ทานได้ แต่ในช่วงมือเช้าจะไม่ค่อยอยากทานเพราะเพิ่งตื่นและก็เช้ามาก” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

สำหรับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจรู้สึกว่าการบริการดี เช่น

“พนักงานฯให้การดูแลเอาใจใส่ที่ดีมากๆ แอร์เซิญให้ไปนั่ง Upper deck มีที่นั่งเหลือและสามารถให้ดูขยอนอนยาวได้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“แอร์บริการดี” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12)

“การบริการบนเครื่องแอร์ก็ใส่ใจดี” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14)

“แอร์ก็บริการดี พุดจาสุภาพ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15)

6. การให้บริการขาเข้า

กลุ่มตัวอย่างมักพึงพอใจกับการรอสัมภาระที่สายพานหากพวกเขาเดินทางกับครอบครัวหรือเพื่อน เพราะกลุ่มตัวอย่างจะไม่ต้องยืนรอสัมภาระและไม่ต้องยกกระเป๋าลงจากสายพานเอง แต่ผู้ที่ร่วมเดินทางไปด้วยจะเป็นคนคอยช่วยเหลือดูแล ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งรู้สึกไม่พึงพอใจหากต้องรอสัมภาระมาที่สายพานเป็นเวลานาน เพราะรู้สึกเมื่อยและสัมภาระมีน้ำหนักมาก เช่น

“สัมภาระไม่มีปัญหาเพราะลูกสาวเป็นจัดการ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“ถ้าต้องรอสัมภาระนานก็จะรู้สึกเมื่อย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

“รอสัมภาระนาน เมื่อย ถ้ากระเป๋าหนัก เพื่อนผู้ชายจะช่วยยกออกจากสายพานให้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11)

ตอนที่ 4 ความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างถึงความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางด้วยสายการบินในแต่ละจุดสัมผัสการบริการ ดังนี้

1. การสำรองที่นั่ง

Call Center ควรแนะนำบริการช่วยเหลือต่างๆ ที่สายการบินมีให้ผู้โดยสารสูงอายุ เช่น Wheelchair หรือ ขอบอาหารประเภทปลาได้ เป็นต้น เช่น

“Call Center ควรใส่ใจถ้าพบว่ามียูทิลิตี้สูงอายุเดินทาง ควรแนะนำบริการช่วยเหลือต่างๆที่สายการบินมีให้ทราบ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 25)

2. Check-in

มีเคาน์เตอร์เช็คอินสำหรับผู้โดยสารสูงอายุโดยเฉพาะ เช่น

“น่าจะมีเคาน์เตอร์เช็คอินสำหรับผู้สูงอายุ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“เคาน์เตอร์เช็คอินน่าจะมีพิเศษสำหรับคนสูงอายุที่เดินทางคนเดียวเพราะจะได้ไม่ต้องรอคิวนาน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

มีเก้าอี้ให้นั่งบริเวณเคาน์เตอร์ เช่น

“บริเวณเช็คอินน่าจะมีเก้าอี้ไถ่ๆ เ เช็คอินให้ได้นั่งบ้างเพื่อคิวยาว” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

พนักงานควรเอาใจใส่เมื่อเห็นว่ามีผู้โดยสารสูงอายุควรแจ้งว่าเป็น Bus gate และสอบถามว่าสามารถขึ้นบันไดสูงๆ ได้หรือไม่ หรือต้องการ Wheelchair หรือไม่ หรือเสนอที่นั่งริมทางเดินและใกล้ห้องน้ำ เช่น

“...ควรเอาใจใส่เมื่อเห็นว่าเป็นผู้โดยสารสูงอายุควรแจ้งว่าเป็น bus gate และควรถามว่าเดินขึ้นลงบันไดได้หรือไม่ หรือแจ้งว่า gate อยู่ไกลต้องการ wheelchair หรือไม่ เพราะบางคนก็ไม่ค่อยเดินทางก็จะไม่รู้ว่ามีบันได” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“ควรเลือกที่นั่งให้ใกล้ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14)

3. ห้องรับรองพิเศษ

ควรมีที่นั่งสำหรับผู้โดยสารสูงอายุโดยเฉพาะก่อนไปที่ Gate อาจมีแค่น้ำหรืออาหารว่างให้บริการ เช่น

“ที่สนามบินน่าจะมีที่นั่งสำหรับคนแก่ที่นั่งพักโดยเฉพาะ ขอแค่มีที่นั่งก็พอ เพราะสุวรรณภูมิเดินไกลกว่าจะถึง gate” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“...ต้องการให้มีที่พักร่อนไปที่ gate...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

4. ประตูออกขึ้นเครื่อง

ควรมีรถรับ-ส่งผู้โดยสารสูงอายุมาที่ Gate เช่น

“น่าจะมียุโรปไปที่ gate และขาออก เพราะผู้สูงอายุเดินมาเรื่อยๆมันเหนื่อยนะ คือเราไม่รู้ว่ามี gate มันไกล” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14)

“น่าจะมียุโรปบริการผู้สูงอายุ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18)

“มียุโรปส่ง gate กับอาคาร” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 20)

ควรมีผ้าห่มให้บริการ เช่น

“อยากให้มีที่ gate มีผ้าห่มให้บริการด้วย เพราะบางครั้งก็เอาเสื้อกันหนาวใส่กระเป๋าไปหมดแล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

อนุญาตให้นำน้ำดื่มเข้าไปจนถึง Gate เช่น

“สนามบินน่าจะอนุญาตให้นำน้ำดื่มเข้าไปจนถึง gate เพราะต้องทานยา ราคาน้ำดื่มข้างในแพง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

ทางเดินควรปรับปรุงให้ผู้สูงอายุก้าวเข้า-ออกง่ายและสะดวกขึ้น เช่น

“ในอนาคตถ้าอายุเยอะขึ้น ถึงแม้พอจะเดินไหวแล้วใช้ทางเดินก็ไม่น่าจะสะดวกช่วงตอนเดินเข้าเดินออกทางเดินเพราะต้องกะจังหวะให้ดี จุดนี้น่าปรับปรุง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

มีอาหารว่าง หรือ บริการนวดผ่อนคลาย เช่น

“ที่ gate น่าจะมีอาหารว่างให้บริการ หรือ มีนวดผ่อนคลายฟรี” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14)

ที่ Bus gate ควรมีห้องน้ำเพิ่มมากขึ้น เช่น

“ที่ Bus gate ควรมีห้องน้ำให้เยอะขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

ที่ Bus gate ควรหาวิธีช่วยเหลือผู้สูงอายุที่เดินขึ้น – ลงบันไดไม่สะดวก เช่น

“สายการบินน่าจะหาวิธีอำนวยความสะดวกเวลาเดินขึ้นเครื่องเมื่อต้องเป็น Bus gate เพราะบันไดสูงมาก เพราะบางคนเขาไม่ได้ขอ wheelchair มาเพราะเดินทางเดินปกติได้ แต่พอเป็นบันไดจะมีปัญหา” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ถ้าเป็น Bus gate ควรหาวิธีช่วยเหลือผู้สูงอายุที่เดินได้แต่เขาไม่สะดวกที่ต้องขึ้นบันได” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15)

5. การให้บริการบนเครื่องบิน

5.1 อาหาร/เครื่องดื่ม

ควรมีอาหารประเภทน้ำซุปรและปลา เช่น

“อาหารน่าจะมีเป็นพวกน้ำๆ หรือซุปร” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ควรมีอาหารประเภทน้ำๆ เช่น เกี้ยวน้ำ ให้บริการ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 22)

ควรมีกระติกน้ำอุ่นให้บริการ เช่น

“...น่าจะมึกระติกน้ำอุ่นให้บริการ เพราะต้องจิบน้ำบ่อยๆผิวแห้ง”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

ที่วางถาดอาหารควรมียางกันลื่น เช่น

“ที่วางถาดอาหารบนเครื่องบินพอเอาถาดวางแล้วต้องคอยระวังว่าถาดจะหล่นน่าจะมึยางรองได้ถาดกันลื่น” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

ควรสอบถามเวลาที่ต้องการทานอาหาร เช่น

“ไม่ควรปลุกผู้โดยสารขึ้นมทานอาหารดีๆ ควรถามเวลาให้เลือกทานอาหารได้ เพราะบนเครื่องมึผู้สูงอายุไม่ก่ทาน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23)

5.2 เก้าอี้ที่นั่ง

ควรมีเก้าอี้ขนาดใหญ่สำหรับผู้สูงอายุปรับเอนได้มากกว่าปกติ

“เก้าอี้บนเครื่องน่าจะกว้างกว่านี้ คับช่วงตัว” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

“น่าจะปรับให้มึขนาดกว้างขึ้นและเบาะให้นุ่มกว่านี้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่

10)

“เก้าอี้ น่าจะปรับให้กว้างให้เหยียดขาได้มากกว่านี้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14)

“เก้าอี้ น่าจะห่างจากแถวข้างหลังมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 18)

“เก้าอี้ น่าจะนุ่มกว่านี้ และปรับเอนได้มากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 20)

เบาะเก้าอี้ควรนุ่มมากขึ้นหรือมีเบาะรองนั่งให้บริการเพิ่มสำหรับ
ผู้โดยสารสูงอายุ เช่น

“น่าจะปรับให้มีขนาดกว้างขึ้นและเบาะให้นุ่มกว่านี้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่

10)

“เก้าอี้น่าจะนุ่มกว่านี้ และปรับเอนได้มากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 20)

5.3 หนังสือ/เพลง

ภาพยนตร์ควรมีพากย์ไทย

“หนังสือบนเครื่องบินน่าจะมีพากย์ไทย เพราะมองจับไม่เห็นและจี้เกี่ยอ่าน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23)

ควรมีนิตยสารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุให้บริการ เช่น

“...นิตยสารที่เหมาะสมกับคนแก่ เพราะดูหนังสือ/เพลงใช้ยาก...” (ผู้ให้ข้อมูล

คนที่ 3)

5.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานฯ ควรเอาใจใส่และคอยสังเกตอาการและสอบถามผู้โดยสาร
สูงอายุเป็นระยะๆ เช่น

“...และควรใส่ใจผู้สูงอายุมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“แอร์ควรเอาใจใส่ถ้าเห็นว่าเป็นผู้สูงอายุ เพราะคนแก่จะมีโรคประจำตัว”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 24)

“ควรเอาใจใส่ดูแล เช่น ถามถึงโรคประจำตัว” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 25)

ควรมีการอบรมพนักงานฯ ให้รู้จักโรคภัยหรืออาการของผู้สูงอายุ เพื่อการ
ให้ความช่วยเหลือที่ถูกต้อง เช่น

“แอร์ควรมีการฝึกอบรมให้มีความรู้เรื่องโรคภัยของคนแก่จะได้สังเกต
อาการเป็น...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

ควรมี Slipper ให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ เช่น

“น่าจะมี slipper แจกให้สำหรับผู้สูงอายุ เพราะการใส่รองเท้าเข้าออกจะ
ลำบากต้องก้มตัว ซึ่งบางคนไม่สะดวกเพราะเจ็บหลัง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

5.5 ห้องน้ำ

ควรมีที่จับยึดในห้องน้ำ เช่น

“ห้องน้ำน่าจะมีที่จับเพื่อช่วยให้คนแก่พยุงตัวขึ้นได้...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่

6)

“ห้องน้ำน่าจะมียกที่จับช่วยพยุงตัว” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“ห้องน้ำควรมีราวให้จับสำหรับผู้สูงอายุ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 25)

ควรมีปุ่มฉุกเฉินให้กดเรียก เช่น

“...และน่าจะมีปุ่มกดเรียกฉุกเฉินเหมือนในโรงพยาบาล” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

ที่ 6)

6. การให้บริการขาเข้า

ควรมีที่นั่งรอบริเวณสายพานให้มากขึ้น

ควรมีพนักงานคอยช่วยเหลือยกสัมภาระออกจากสายพานให้กับผู้โดยสารสูงอายุ เช่น

“น่าจะมีคนคอยช่วยยกกระเป๋าสำหรับคนแก่” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“...ควรมีคนช่วยยกสัมภาระออกจากสายพานให้กรณีเป็นผู้หญิงเดินทางคนเดียว”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11)

7. คำแนะนำจากแพทย์

- ผู้โดยสารสูงอายุควรเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเดินทาง หากมีโรคประจำตัวควรไปพบแพทย์เพื่อขอใบรับรองแพทย์และแจ้งให้สายการบินทราบ

- ควรมียาประจำตัวติดตัวทุกครั้ง ไม่ควรใส่ไว้ในกระเป๋าเดินทาง

- ควรมี Wheelchair รับผู้สูงอายุตั้งแต่ทางเข้าอาคารสนามบิน

- ผู้สูงอายุควรนั่งริมทางเดินเพื่อสะดวกในการเข้าห้องน้ำ

- ผู้สูงอายุควรเลือกอาหารประเภทปลาเพราะย่อยง่าย

- พนักงานเช็คอินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเอาใจใส่ผู้โดยสารสูงอายุ

เป็นพิเศษ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “ความต้องการด้านการบริการของผู้โดยสารสูงวัยชาวไทยที่เดินทางด้วยสายการบิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเดินทาง ทักษะ และความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงวัยชาวไทยที่เดินทางด้วยเครื่องบิน ด้วยมุ่งหวังว่าจะเป็นแนวทางให้สายการบินและสนามบินสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือปรับปรุงการบริการอันจะนำไปสู่ความสะดวกสบายและเกิดประโยชน์ต่อผู้โดยสารสูงวัยซึ่งกำลังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในสังคมไทยปัจจุบัน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เนื่องจากต้องการเจาะลึกถึงความต้องการของผู้สูงวัย ศึกษาข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือประชากรที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป เนื่องจากคนเหล่านี้กำลังก้าวเข้าสู่ช่วงสูงวัย เป็นคนไทย ไม่จำกัดเพศ เคยเดินทางด้วยสายการบิน จำนวน 25 คน เครื่องมือที่ใช้คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยพิจารณาเองให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการสรุปผลด้วยจำนวนร้อยละ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76 อายุอยู่ในช่วง 55-59 ปี ร้อยละ 68 มีโรคประจำตัว ได้แก่ ความดัน กระดูก/เข่าเสื่อม และไขมัน

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน มักจะไปกับครอบครัวและเพื่อนฝูง ไม่นิยมเดินทางคนเดียว โดยมีการเดินทางไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งหากต้องเดินทางไปต่างประเทศเหตุผลในการเลือกสายการบินจะเลือกโดยคำนึงถึง สายการบินนั้นมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นคนไทยสามารถสื่อสารได้ด้วยภาษาไทย เนื่องจากหากเกิดปัญหาจะสามารถสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจ ส่วนหากต้องเดินทางภายในประเทศเหตุผลในการเลือกสายการบินจะเลือกโดยคำนึงถึงราคาที่ประหยัดที่สุดเป็นสำคัญ

ในส่วนของทัศนคติต่อการใช้บริการในแต่ละจุดบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างรู้สึกพึงพอใจในจุดบริการต่างๆในภาพรวม แต่จะรู้สึกไม่พึงพอใจกับจุดบริการที่กระทบต่อปัญหาสุขภาพร่างกายหรือโรคประจำตัวที่ตนเองเป็นอยู่ รายละเอียดดังนี้

การสำรองที่นั่ง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจและไม่เคยเจอปัญหาใดๆที่จุดบริการนี้ ไม่ว่าจะเป็นการทำสำรองที่นั่งผ่านเว็บไซต์หรือ Call Center ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีการทำสำรองที่นั่งด้วยตนเองและให้ครอบครัว/เพื่อนเป็นผู้ดำเนินการให้

การเช็คอิน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในการให้บริการ แต่รู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อต้องขึ้นรถคิวเป็นระยะเวลานาน เนื่องจากมีอาคารเมื่อขาล้า

ประตูทางออกขึ้นเครื่อง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจหากระยะทางที่เดินไปยัง Gate มีระยะทางที่ใกล้ เช่น สนามบินดอนเมือง แต่หากระยะทางที่เดินไปยัง Gate มีระยะทางที่ไกลมากหรือเป็น Bus gate เช่น สนามบินสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างจะรู้สึกไม่พึงพอใจ เนื่องจากความเมื่อยล้าที่ต้องเดินเป็นระยะเวลานานหรือต้องขึ้นลงบันได รวมถึงสภาพอากาศไม่อาจจะร้อนหรือฝนตกเมื่อต้องอยู่ที่ Bus gate ด้วย

การให้บริการบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รู้สึกว่าบริการดี และอาหาร/เครื่องดื่มก็ทานได้ปกติ โดยเมื่อขึ้นไปบนเครื่องบินแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชอบการนอนหลับพักผ่อนมากกว่าการดูหนัง/ฟังเพลงจากระบบสาระบันเทิงเนื่องจากมองว่าระบบดังกล่าวใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อนด้วยส่วนหนึ่ง ส่วนเก้าอี้ที่นั่งบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจเพราะมีขนาดเล็ก แคบ ปรับเอนได้ไม่มาก เบาะแข็ง นั่งไม่สบาย ทำให้เกิดความปวดเมื่อย โดยเฉพาะหากต้องนั่งในระยะทางที่ไกล รวมถึงห้องน้ำที่มีขนาดเล็กและแคบ และการได้ที่นั่งอยู่ด้านในริมหน้าต่าง ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกในการเข้าห้องน้ำ

การให้บริการขาเข้า กลุ่มตัวอย่างที่เดินทางไปพร้อมกับครอบครัวหรือเพื่อนมักจะให้บุคคลเหล่านี้คอยช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นการรอสัมภาระที่สายพานหรือยกกระเป๋าออกจากสายพานให้ ในขณะที่ หากกลุ่มตัวอย่างต้องรอสัมภาระเองเป็นเวลานานหรือต้องยกสัมภาระเองจะรู้สึกไม่พึงพอใจ เนื่องจากการที่ต้องขึ้นรถเป็นเวลานานทำให้เกิดความเมื่อยล้า และการยกกระเป๋าเองซึ่งมีน้ำหนักมากส่งผลต่อสภาพร่างกายของกลุ่มตัวอย่างที่เริ่มเป็นปัญหา

สำหรับความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมานั้นสอดคล้องกับความไม่พึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างเผชิญและมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

- Call Center ควรแนะนำบริการช่วยเหลือผู้สูงอายุต่างๆที่มีให้ลูกค้าทราบ
- ควรมีเคาน์เตอร์เช็คอินสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะเพื่อลดการรอคิว

- พนักงานเช็คอินควรเสนอที่นั่งริมทางเดินให้กับผู้สูงอายุเพื่อความสะดวกในการเดินเข้าห้องน้ำบนเครื่องบิน
- ควรมีสถานที่ไว้รับรองผู้สูงอายุโดยเฉพาะก่อนไปถึงที่ gate
- ควรมีรถรับ-ส่งผู้สูงอายุไปที่ gate
- ควรมีอาหารประเภทน้ำซุ๊ปหรือปลาให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ
- ควรมีกระติกน้ำอุ่นให้บริการเนื่องจากผู้สูงอายุต้องจิบน้ำอุ่นบ่อยๆ
- ควรมีเก้าอี้ขนาดใหญ่ปรับเอนได้มากกว่าปกติให้บริการผู้สูงอายุโดยเฉพาะ
- ควรมี Slipper ให้บริการกับผู้สูงอายุ
- ภาพยนตร์ควรให้เลือกพากย์ไทยได้
- ควรมีที่จับช่วยพยุงและปุ่มกดเรียกลูกเรือในในห้องน้ำ
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเอาใจใส่และหมั่นสอบถามอาการผู้สูงอายุ
- ควรมีพนักงานคอยช่วยยกกระเป๋าออกจากสายพานสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

5.2 การอภิปรายผล

ปัญหาสุขภาพร่างกายและโรคประจำตัวของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะโรคกระดูกข้อเข่าเสื่อมมีผลต่อความพึงพอใจในจุดบริการที่ส่งผลกระทบต่อโรคเหล่านี้ เช่น การขึ้นรถคิวเช็คอินเป็นเวลานาน การต้องเดินเป็นระยะทางที่ไกล เก้าอี้ที่นั่งไม่สบาย ทำให้เกิดความเมื่อยล้า สอดคล้องกับการศึกษาของ วสวัตต์ สุทธิญาณณี (2560) ว่าปัจจัยด้านข้อจำกัดทางกายภาพของผู้โดยสารสูงอายุ มีโอกาสความพึงพอใจในสายการบิน บุคลากร และการบริการของสายการบินลดลงกว่าเมื่อเทียบกับผู้โดยสารสูงอายุที่มีสุขภาพแข็งแรง

กลุ่มตัวอย่างรู้สึกไม่พึงพอใจและเสนอแนะให้ปรับปรุงเก้าอี้ที่นั่งบนเครื่องบินเนื่องจากแคบ ปรับเอนได้น้อย นั่งไม่สบาย หากต้องนั่งเป็นเวลานาน จะทำให้เกิดความเมื่อยล้า รวมถึงการเสนอแนะให้พนักงานเช็คอินเสนอที่นั่งริมทางเดินเพื่อความสะดวกในการเข้าห้องน้ำของผู้สูงวัย สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทรพร พิทักษ์ธรรม อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์ (2558) ในช่วงระหว่างบิน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าสูงอายุชาวไทยมากที่สุด คือ ความสะดวกของระยะทางระหว่างเก้าอี้โดยสารและห้องน้ำ และการศึกษาของ Yu-Chun Chang, Ching-Fu Chen (2008) การบริการที่ยังไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้โดยสารสูงอายุ ได้แก่ อาหาร การให้ข้อมูลต่างๆที่สนามบิน และห้องน้ำบนเครื่องบิน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างรู้สึกไม่พึงพอใจและมีความต้องการด้านการบริการในจุดบริการที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพร่างกายของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะปัญหาด้านกระดูกและข้อ ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นการขึ้นรถที่เข็ควินและรอสัมภาระเป็นเวลานาน ระยะทางไปที่ Gate ไกล เก้าอี้ที่นั่งบนเครื่องบินที่แคบ ปรับเอนไม่ได้มาก ห้องน้ำเล็กแคบ ดังนั้น สายการบินและหน่วยงานที่ดูแลสนามบินจึงควรปรับปรุงและหรือเพิ่มการบริการ ดังนี้

1. ในการออกแบบสนามบินควรคำนึงถึงผู้สูงอายุไม่ควรให้ทางเดินไกล หากไกลควรมีรถรับ-ส่ง หรือ ที่นั่งพักระหว่างทางมากขึ้น
 2. สายการบินควรจัดให้มีเคาน์เตอร์เข็ควินสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ และมีเก้าอี้ให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาในการรอคิวเป็นเวลานาน
 3. สายการบินควรมีห้องรับรองพิเศษเฉพาะผู้สูงอายุ
 4. ควรทำการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุเฉพาะจุดบริการ ได้แก่ เก้าอี้ที่นั่ง-ห้องน้ำบนเครื่องบิน โดยเฉพาะ เพื่อออกแบบให้เหมาะสมกับสรีระและโรคกระดูก/ข้อเข่าของผู้สูงอายุ และสายการบินสามารถ
 5. สายการบินควรมีฝึกอบรมพนักงานทุกจุดบริการให้เอาใจใส่ดูแลผู้สูงอายุเป็นพิเศษ
 6. ศึกษาพฤติกรรมการเดินทางของกลุ่มที่เดินทางแบบครอบครัวอย่างเจาะลึก เนื่องจากผู้สูงอายุมักจะเดินทางไปกับครอบครัว เพื่อนำมาออกแบบการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไป
- นอกจากนี้ ในเชิงกลยุทธ์สายการบินสามารถทำการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวให้ลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุหันมาเดินทางด้วยชั้นธุรกิจซึ่งจะสามารถเพิ่มรายได้ให้กับสายการบินได้ เนื่องจากผลิตภัณฑ์/การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ผู้สูงอายุต้องการนั้น ชั้นธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้

บรรณานุกรม

- กาญจน์กรอง สุอังคะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะสุขของผู้สูงอายุ. บทความวิจัย, สาขาวิศวกรรมขนส่ง สำนักวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. (2552). การจัดการการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2 ปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ก๊อตเลอร์ ฟิลลิป. (2547). การจัดการการตลาด แปลโดย ขงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์และคณะ. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2549). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิราช
- จิรายุ อักษรดี. (2554). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกสายการบินในประเทศไทยในการเดินทางเส้นทางบินในประเทศ. ปริญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ชมพูนุท พรหมภักดี. (2556). การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย. สืบค้นจาก http://library.senate.go.th/document/Ext6078/6078440_0002.PDF
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- เชียรศิริ วิวิธสิริ. (2527). จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. สืบค้นจาก http://www.dla.go.th/upload/regulation/type1/2554/2/488_1.pdf
- พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2555). การดูแลผู้สูงอายุ. สืบค้นจาก <http://haamor.com/th/ผู้สูงอายุ/>
- นวลอนงค์ ผานัด. (2558). โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- ภัททิศรี ไซคอนันต์ตระกูล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกแหล่งท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก http://ezproxy.car.chula.ac.th:2074/bitstream/123456789/32371/1/pattit_ch.pdf

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภัทรพร พิทักษ์ธรรม. (2558). ความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยในการใช้บริการสายการบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รายงานประจำปีสถิติการขนส่งทางอากาศของทอท. สืบค้นจาก

<https://airportthai.co.th/main/th/1115-air-transport-statistic>

วราภรณ์ เอื้อการณ และ อิศระ อุดมประเสริฐ. (2553). การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, ภาควิชาวิศวกรรมการบินและอวกาศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วสวัตดี สุนทรญาณณี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วีรศักดิ์ เมืองไพศาล. (2553). สุขภาพดีสมใจในวัยสูงอายุ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น

วุฒิ สุขเจริญ. (2555). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : จี.พี. ไชเบอร์พริ้นท์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารการบินไทย. สืบค้นจาก <http://publicinfo.thaiairways.com/>

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). 5 เทรนด์ธุรกิจ แรงแข่งขันโค้งปี 2017. สืบค้นจาก

<https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/5BusinessTrendsOf2017.pdf>

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน. ประวัติการบินของไทย. สืบค้นจาก

<http://kanchanapisek.or.th/kp6/sub/book/book.php?book=1&chap=8&page=t1-8-infodetail07.html>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. เตรียมตัวให้พร้อมไว้...ในวัยผู้สูงอายุ (ตอนที่ 1). สืบค้นจาก

http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/citizen/news/poll_elderly-1.jsp

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. คู่มือออกแบบสถานที่ผู้สูงอายุ. สืบค้นจาก

<http://thesis.swu.ac.th/swuebook/h377146.pdf>

บรรณานุกรม (ต่อ)

หาหมอดอทคอม. สืบค้นจาก

<http://haamor.com/th/%E0%B8%9C%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%AA%E0%B8%B9%E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%B8/>
8/

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2553). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร :
เพลสแอนดส์ดีไซน์

James A. Low, Danniell K. Y. Chan. (2002). *Air travel in older people*. Journal of British
Geriatrics Society

Yu-Chun Chang. (2011). *Factors affecting airport access mode choice for elderly air passenger*.

Yu-Chun Chang & Ching-Fu Chen. (2008). *Meeting the needs of disabled air passengers :
Factors that facilitate help from airline and airports*. Journal of Elsevier

Yu-Chun Chang, Ching-Fu Chen. (2008). *Service needs of elderly air passenger*. Journal of
Elsevier



ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์

คำถาม (สัมภาษณ์ผู้สูงอายุและ/หรือญาติที่ร่วมเดินทางด้วย)

1. ขอให้ท่านช่วยแนะนำตัว ชื่อ อายุ อาชีพ
2. ท่านเดินทางด้วยสายการบินบ่อยไหม จุดหมายปลายทางเป็นภายในประเทศหรือต่างประเทศ /
3. ท่านชอบท่องเที่ยวเองหรือไปกับกลุ่มทัวร์ พร้อมเหตุผล
4. ท่านนิยมเดินทางไปกับใคร ครอบครัว เพื่อนฝูง หรือ เดินทางคนเดียว พร้อมเหตุผล
5. ท่านนิยมเดินทางด้วยสายการบินใด และด้วยเหตุผลใด
6. (กรณีให้ผู้สัมภาษณ์มีโรคประจำตัว) ท่านมีการเตรียมตัวอย่างไรบ้างก่อนเดินทาง
7. ขอให้ช่วยเล่าประสบการณ์การเดินทางด้วยสายการบินให้ฟัง ตั้งแต่เริ่มต้นหาข้อมูล/จองตั๋ว/ซื้อตั๋ว/การเดินทางไปสนามบิน/เช็คอิน/Wheelchair (ถ้ามี)/ตม./ห้องรับรองพิเศษ(ถ้ามี)/Boarding gate/In-flight;ที่นั่ง อาหาร เครื่องดื่ม ห้องน้ำ การบริการของลูกเรือ/Arrivals; ตม. Baggage พร้อมถามในแต่ละจุดว่าต้องการให้ปรับปรุงอะไรบ้าง หรือมีบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมอะไรบ้าง
8. ท่านประทับใจ และ/หรือ ไม่ประทับใจอะไรบ้าง ในการเดินทางด้วยเครื่องบินครั้งล่าสุด

คำถาม (ลูกหมอซึ่งทำงานภายในสายการบิน)

1. ขอให้แนะนำตัว ชื่อ-นามสกุล อาชีพ ประสบการณ์การทำงาน
2. ท่านคิดว่า การให้บริการของสายการบินแก่ผู้สูงอายุมีความพร้อมในทุกๆด้านแล้วหรือไม่ (ถ้าไม่) ท่านคิดว่าสายการบินควรให้บริการเสริมอื่นๆ แก่ผู้สูงอายุอะไรบ้าง เช่น ที่สำนักงานขายบัตรโดยสาร