

การวิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในประเทศไทยและต่างประเทศ

An analysis of service quality indicators for the airline business in Thailand and international context

วงศา เหล่าวรวิทย์¹ อัศวิน แสงพิกุล²
Vongsa Laovoravit, Aswin Sangpikul

บทคัดย่อ (Abstract)

ปัจจุบันมีงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินหลายรูปแบบ อย่างไรก็ตาม หากมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าว จะช่วยให้นักวิชาการและผู้บริหารสายการบินมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งและชัดเจนขึ้นในเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน บทความวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) สรุปรายงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในบริบทประเทศไทยและต่างประเทศ และ 2) เพื่อวิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินจากงานวิจัยที่ผ่านมาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในภาพรวม งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและสถิติเชิงพรรณนา (ความถี่และร้อยละ) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ในบริบทประเทศไทยนิยมใช้โมเดล SERVQUAL เป็นโมเดลหลักในการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน ในขณะที่งานวิจัยของต่างประเทศมีทั้งที่ใช้โมเดล SERVQUAL และโมเดลอื่นๆ ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน อย่างไรก็ตาม หากวิเคราะห์ในเชิงลึกจะพบว่า โมเดลอื่นๆ ที่นักวิชาการต่างประเทศใช้นั้น จะมีองค์ประกอบหรือตัวชี้วัดที่พัฒนามาจากโมเดล SERVQUAL เพียงแต่นักวิชาการต่างประเทศได้เพิ่มเติมองค์ประกอบหรือตัวชี้วัดบางตัวที่สำคัญกับธุรกิจสายการบิน เพื่อให้มีความเหมาะสมในการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินให้มากขึ้น องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการและภาคธุรกิจสายการบิน

คำสำคัญ (keywords): คุณภาพการบริการ; ตัวชี้วัด; ธุรกิจสายการบิน; SERVQUAL

Received: 2022-05-25 Revised: 2022-05-31 Accepted: 2022-06-03

¹ อาจารย์ประจำวิทยาลัยด้านการพัฒนาและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Lecturer, College of Aviation Development and Training, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: vongsa.lao@dpu.ac.th

² ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Graduate Program of Tourism Management, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: aswin.sal@dpu.ac.th

Abstract

Nowadays, there are a number of studies examining airline service quality in various models. However, there should be a further study to examine this issue for a better understanding about it. This research's objectives, therefore, are to 1) explore past studies in regard to airline service quality in relation to Thailand and international contexts; and 2) to analyze the airline service quality indicators from past studies in order to obtain the in-depth knowledge and better understanding of such issues. This research collected the data from online databases and employed content and descriptive analyses (frequency and percentage) to analyze the data.

Based on the study, it was found that most Thai studies employed SERVQUAL model as the main model to measure airline service quality while international studies used both SERVQUAL and other models to measure airline service quality. However, the in-depth analysis revealed that other models being employed had the major components or indicators developed from the SERVQUAL. According to the findings, international researchers added or modified certain components or indicators which were important to the airline business in order to obtain an appropriate measurement for the airline service quality. The knowledge from this research will be beneficial to the academic community and airline business.

Keywords: service quality; indicators; airline business; SERVQUAL

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจสายการบินเป็นหนึ่งในธุรกิจใอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ที่มีบทบาทสำคัญโดยให้บริการขนส่งทางอากาศแก่ผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวจากสถานที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ธุรกิจสายการบินจึงเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ช่วยกระจายนักท่องเที่ยวออกไปสู่ภูมิภาคต่างๆของประเทศได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ปัจจุบัน ประเทศไทยมีสายการบินหลายสายที่เปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งสายการบินแบบต้นทุนต่ำ (low cost airlines) และสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (full-service airlines) ทำให้เกิดการแข่งขันกันค่อนข้างสูงในอุตสาหกรรมการบินของประเทศ (จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์, 2561: 125-154; วีรวิษณุ เลิศไทยตระกูล, 2562: 64-73; ทักษิณา แสนเย็น และคณะ, 2564: 118-127)

หนึ่งในปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพของประกอบการธุรกิจสายการบินในการแข่งขันปัจจุบัน คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยใช้แนวคิดในเรื่องคุณภาพการบริการ หรือ service quality (Sangpikul, 2021: 1-12) ซึ่งแนวคิดดังกล่าว เป็นการประเมินคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการ โดยวัดจากความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ตัวพนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น (Wu & Ko, 2013: 218-244; Wu & Cheng, 2013: 13-22) โดยหลักของแนวคิดนี้ คือ หากลูกค้ารับรู้หรือรู้สึกว่

การบริการของผู้ประกอบการทำได้ดีกว่าที่ตนเองคาดหวังไว้ ผลลัพธ์ คือ แนวโน้มความพึงพอใจ โอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือการแนะนำบอกต่อ ในทางตรงกันข้าม หากลูกค้ารู้สึกว่าการบริการนั้นทำได้ไม่ดีเท่าที่ตนเองคาดหวังไว้ หรือไม่ตรงกับที่ตนเองคาดหวังไว้ ผลลัพธ์อาจจะเป็นแนวโน้มความไม่พึงพอใจ และการไม่กลับมาใช้บริการซ้ำ (Wu & Ko, 2013: 218-244; Wu & Cheng, 2013: 13-22) ด้วยเหตุนี้ ที่ผ่านมามีนักวิจัยทั้งชาวไทยและต่างประเทศจำนวนมากให้ความสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินเป็นจำนวนมาก เนื่องจากหัวข้อดังกล่าวมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจสายการบินให้ประสบความสำเร็จ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินจำนวนหลายเรื่อง ซึ่งส่วนใหญ่ที่นักวิจัยมักนิยมใช้โมเดล SERVQUAL เป็นหลักในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน ซึ่งโมเดลนี้ประกอบด้วยมิติคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (reliability) การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) การเอาใจใส่ดูแล (empathy) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (assurance) และความเป็นรูปธรรม (tangible) อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยอีกหลายเรื่องโดยเฉพาะงานวิจัยจากต่างประเทศที่ได้ศึกษาประเด็นคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินโดยใช้ตัวชี้วัดที่แตกต่างกันออกไป เช่น employees, flight patterns, availability หรือใช้โมเดลอื่นๆ เช่น interaction quality, physical quality, outcome quality เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อความเข้าใจที่ลึกซึ้งและความชัดเจนในตัวชี้วัดดังกล่าวในธุรกิจสายการบิน ผู้เขียนเห็นว่าควรมีการศึกษาวิเคราะห์เพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและความชัดเจนเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในภาพรวม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในอนาคตและการประยุกต์ใช้ในภาคธุรกิจสายการบินได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research objectives)

1. เพื่อสำรวจงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในประเทศไทยและต่างประเทศ
2. เพื่อวิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในประเทศไทยและต่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย
งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน (airline service quality) โดยเปรียบเทียบงานวิจัยที่ศึกษาในบริบทประเทศไทยกับต่างประเทศ เพื่อวิเคราะห์ความเหมือนและความแตกต่างของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน โดยเป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร และสำรวจบทความวิจัยฉบับเต็ม (full articles) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เผยแพร่ย้อนหลังในช่วงปี 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555-2564)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสำรวจข้อมูลขึ้นมา (survey form) จากการทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (วีรียา โพธิ์ขวาง และคณะ, 2562: 194-212; อัครวิน แสงพิกุล, 2564: 23-36) และได้ปรับปรุงเนื้อหาเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ทดลองใช้แบบสำรวจนี้กับงานวิจัยจำนวน 5 เรื่อง พบว่าแบบสำรวจนี้สามารถเก็บข้อมูลที่จำเป็นในการวิจัยได้ค่อนข้างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลสำคัญจากบทความวิจัย (article) เช่น ชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์การวิจัย ระเบียบวิธีการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ โดยสืบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI – Thailand Citation Index) และ Google Scholar และใช้คำสำคัญในการสืบค้น เช่น คุณภาพการบริการ ในธุรกิจสายการบิน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) เพื่อวิเคราะห์และสรุปประเด็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน และใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อนำเสนอข้อมูลในรูปของความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัย (Research results)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบิน

ประเภทงานวิจัย	จำนวนงานวิจัย
งานวิจัยที่ศึกษาในบริบทประเทศไทย	21 (43%)
งานวิจัยที่ศึกษาในบริบทต่างประเทศ	28 (57%)
รวม	49 (100%)

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในภาพรวมมีทั้งสิ้น 49 เรื่อง โดยแบ่งเป็นงานวิจัยที่ศึกษาในบริบทประเทศไทยจำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 43 และงานวิจัยที่ศึกษาในต่างประเทศจำนวน 28 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 57

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนงานวิจัย จำแนกตามโมเดลที่ประยุกต์ใช้

ประเภทงานวิจัย	จำนวนงานวิจัยที่ใช้โมเดล SERVQUAL	จำนวนงานวิจัยที่ใช้โมเดลอื่น (โมเดลดัดแปลง)	รวม (49)
งานวิจัยที่ศึกษาในบริบทประเทศไทย	19 (96%)	1 (4%)	21 (100%)
งานวิจัยที่ศึกษาในบริบทต่างประเทศ	20 (72%)	8 (28%)	28 (100%)

จากตารางที่ 2 ในบริบทของงานวิจัยที่ศึกษาในประเทศไทย พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ จำนวน 19 เรื่อง (ร้อยละ 96) ใช้โมเดล SERVQUAL ในการวัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบิน ในขณะที่มีเพียง 1 เรื่อง (ร้อยละ 4) ที่ใช้โมเดลดัดแปลงเพื่อวัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบิน ในทำนองเดียวกัน สำหรับบริบทของงานวิจัยที่ศึกษาในต่างประเทศ พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ จำนวน 20 เรื่อง (ร้อยละ 72) ใช้โมเดล SERVQUAL ในขณะที่มีงานวิจัยจำนวน 8 เรื่อง (ร้อยละ 28) ที่ใช้โมเดลดัดแปลงเพื่อวัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบิน ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่า งานวิจัยของต่างประเทศมีการใช้ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินที่ดัดแปลงในสัดส่วนที่มากกว่างานวิจัยที่ศึกษาในประเทศไทย ซึ่งมีตัวชี้วัดอะไรบางอย่างที่แตกต่างกันออกไปจะนำเสนอในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินทั้งในบริบทประเทศไทยและต่างประเทศ

ผู้เขียน	ประเภทของสายการบินที่ศึกษา	ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการที่นำมาใช้
1. จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์ (2561: 125-154)	Low-cost airlines	reliability, assurance, empathy, responsiveness, tangible (โมเดล SERVQUAL)
2. สุภาวดี บุญญาลงกรณ์ (2559: 186-195)	Full-service airlines & low-cost airlines	reliability, assurance, empathy, responsiveness, tangible
3. ทักษิณา แสนเย็น และคณะ (2564: 118-127)	Full-service airlines	employees, tangible, responsiveness, reliability, flight patterns, availability, empathy (โมเดล SERVQUAL)
4. Choua et al. (2012: 117-128)	Full-service airlines	reliability, assurance, empathy, responsiveness, tangible, flight patterns (โมเดลดัดแปลง)
5. Hussain, Nasser, & Hussain (2015: 167-175)	Full-service airlines	reliability, responsiveness, assurance, tangible, security & safety, communication (โมเดลดัดแปลง)
6. Namukasa (2013: 520-532)	Full-service airlines	reliability, responsiveness, tangible, courtesy, language skills, timeliness (โมเดลดัดแปลง)

ผู้เขียน	ประเภทของสายการบินที่ศึกษา	ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการที่นำมาใช้
7. Wu & Cheng, C. (2013: 13-22)	Full-service airlines	interaction quality, physical environment quality, outcome quality, access quality (โมเดลอื่น)

ตารางที่ 3 ได้วิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินทั้งในบริบทงานวิจัยในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่า งานวิจัยลำดับที่ 1 และ 2 ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในประเทศไทย โดยใช้ 5 มิติของ SERVQUAL ที่คล้ายคลึงกัน ในขณะที่งานวิจัยลำดับที่ 3 ศึกษาในบริบทประเทศไทยเช่นกัน เพียงแต่ใช้บางมิติของ SERVQUAL ได้แก่ tangible, responsiveness, reliability, empathy และมีเพิ่มเติมมิติอื่นๆด้วยเข้ามาด้วย เช่น employees, flight patterns, availability, image ซึ่งอาจกล่าวได้เป็นโมเดลดัดแปลงเพื่อประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของงานวิจัยของต่างประเทศนั้น ตารางที่ 3 จะนำเสนอเฉพาะงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินที่แตกต่างไปจาก 5 มิติของ โมเดล SERVQUAL หรืองานวิจัยที่ใช้โมเดลดัดแปลงอื่นๆ เช่น งานวิจัยลำดับที่ 4 ใช้ตัวชี้วัดทั้ง 5 มิติของ SERVQUAL และได้เพิ่มตัวชี้วัดอีก 1 ตัว คือ flight patterns ส่วนงานวิจัยลำดับที่ 5 และ 6 เช่นกัน ใช้ตัวชี้วัดที่เหมือน SERVQUAL เพียง 4 มิติ และเพิ่มเติมตัวชี้วัดอื่นๆ ได้แก่ security & safety, communication/language skills, courtesy, timeliness ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นเหล่านี้ อาจกล่าวได้ว่า งานวิจัยของต่างประเทศส่วนใหญ่จะใช้ตัวชี้วัดที่คล้ายคลึงกับงานวิจัยในลำดับที่ 4 – 6 ซึ่งอาจตีความได้ว่านักวิจัยต่างประเทศยังคงให้ความสำคัญกับโมเดล SERVQUAL โดยยังคงเป็นโมเดลหลักในการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบิน เพียงแต่อาจเพิ่มเติมตัวชี้วัดบางตัวเพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินได้อย่างเหมาะสมหรือให้สมบูรณ์มากขึ้น อย่างไรก็ตาม สำหรับงานวิจัยลำดับที่ 7 นักวิจัยได้ตั้งชื่อตัวชี้วัดที่แตกต่างจากงานวิจัยอื่น ได้แก่ interaction quality, physical environment quality, outcome quality, access quality แต่ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายละเอียดของตัวชี้วัดแต่ละตัวแล้ว จะพบว่าคุณลักษณะของคุณภาพการบริการที่ใช้วัด (service attribute) จะคล้ายคลึงกับคุณลักษณะของโมเดล SERVQUAL ทั้ง 5 มิติ ตัวอย่างเช่น interaction quality นักวิจัยจะวัดในแง่ของกิจกรรมารยาท ความอ่อนน้อมของพนักงาน และความรู้ความสามารถของพนักงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้คล้ายคลึงกับคุณลักษณะบางประการใน assurance ส่วน physical environment quality วัดในแง่ของอุปกรณ์หรือสิ่งของที่จับต้องได้ รวมทั้งความปลอดภัยและความสะอาด ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะคล้ายคลึงกับคุณลักษณะบางประการใน tangible และ assurance เช่นกัน สำหรับ outcome quality วัดในแง่ของการตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นคุณลักษณะหนึ่งของ responsiveness ส่วน access quality วัดในแง่ของความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจจะใกล้เคียงกับคุณลักษณะหนึ่งใน reliability ทั้งนี้ หากพิจารณางานวิจัยเรื่องที่ 7 อาจกล่าวตีความได้ว่า ผู้วิจัยอาจใช้โมเดลที่แตกต่างกันออกไปจาก SERVQUAL แต่แท้จริงแล้วภายใต้ตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการนั้น จะมีบางคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกันกับคุณลักษณะในโมเดล SERVQUAL ตามที่ยกตัวอย่างข้างต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยในเรื่องที่ 7 อาจใช้คุณลักษณะบางอย่างที่เพิ่มเติมขึ้นมา หรือไม่มีในโมเดล SERVQUAL เช่น ความสะดวกสบาย ทักษะการ

แก้ไขปัญหาคิวหน้า และความคุ้มค่า เป็นต้น เพื่อใช้ประเมินคุณภาพการบริการให้ลึกซึ้งมากขึ้น อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่า โมเดล SERVQUAL นั้นมีประโยชน์ในการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินอย่างกว้างขวาง เพียงแต่อาจมีนักวิจัยบางท่านอาจดัดแปลงตัวชี้วัดเพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินมีความชัดเจนและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของผลการวิจัยในตารางที่ 4 จะวิเคราะห์คุณลักษณะที่ใช้วัดหรือประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินในมุมมองที่มีรายละเอียดมากขึ้นจากตารางที่ 3 เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจสายการบินได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ตารางที่ 4 แสดงรายละเอียดของตัวชี้วัดและคุณลักษณะของคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน

ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ (indicators)	คุณลักษณะของคุณภาพการบริการ (attributes)	ข้อสังเกต
1. Reliability (including timeliness)	-การปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้อง/ความถูกต้องของข้อมูล -ความตรงต่อเวลา -การรักษาสัญญาที่ให้กับลูกค้า	-
2. Empathy	-ความเข้าใจลูกค้า/ความเห็นใจลูกค้า -การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	-
3. Assurance (including security & safety)	-ความสะอาด -กิจกรรมรยาท ความอ่อนนุ่มของพนักงาน -ทักษะ ประสิทธิภาพ ความเชี่ยวชาญของพนักงาน -ความปลอดภัย	-
4. Responsiveness	-การตอบสนองต่อลูกค้า -การให้บริการที่รวดเร็ว -การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า	-
5. Tangible	-สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ -ความเป็นรูปธรรม -อุปกรณ์/เครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก	-
6. Flight patterns	-ตารางเวลาบินที่เหมาะสม -ระยะเวลาการรอต่อเครื่องที่เหมาะสม	-

ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ (indicators)	คุณลักษณะของคุณภาพการบริการ (attributes)	ข้อสังเกต
7. Availability	-ความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์/สิ่ง อำนวยความสะดวก	มีความคล้ายคลึงกับ tangible ที่เน้นด้าน ลักษณะทางกายภาพ
8. Communication (including language skills)	-การสื่อสาร -ทักษะการใช้ภาษา	-
9. Interaction quality	-กิริยามารยาทความอ่อนน้อมของพนักงาน -ทักษะ ประสิทธิภาพ ความรู้ของพนักงาน -การตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว -การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	บางคุณลักษณะคล้ายคลึง กับ assurance, responsiveness เช่น กิริยามารยาทความอ่อน น้อมของพนักงาน ความรู้ ของพนักงาน และ การ ตอบสนองลูกค้าอย่าง รวดเร็ว
10. Physical environment quality	-ความสะอาด -ความสะดวกสบาย -ความปลอดภัย -ลักษณะทางกายภาพ	บางคุณลักษณะคล้ายคลึง กับ assurance, tangible เช่น ความสะอาด และลักษณะ ทางกายภาพ
11. Outcome quality	-ความคุ้มค่า -ระยะเวลาารรับบริการ	-
12. Access quality	-ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง -ความสะดวกสบาย	บางคุณลักษณะคล้ายคลึง กับ reliability เช่น ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์รายละเอียดของตัวชี้วัดและคุณลักษณะของคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน โดยทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในบริบทประเทศไทยและต่างประเทศ สามารถแยกออกเป็น 12 ตัวชี้วัด(องค์ประกอบ) ซึ่งในแต่ละตัวชี้วัด จะแสดงคุณลักษณะของคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินไว้ด้วย เช่น ตัวชี้วัดข้อ 1 – 5 เป็นตัวชี้วัดที่มาจากโมเดล SERVQUAL เป็นหลัก ในขณะที่ตัวชี้วัดข้อ 6 – 12 เป็นตัวชี้วัดที่นักวิจัยได้เพิ่มเติมขึ้นมา เพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดข้อที่ 6 flight patterns ผู้บริหารสายการบินอาจนำมาประยุกต์ใช้เพื่อได้รับข้อมูลสะท้อน

กลับจากลูกค้าในประเด็นเรื่องเที่ยวบินได้ ส่วนตัวชีวิตตัวอื่นๆ ผู้บริหารสายการบินอาจนำไปประยุกต์ใช้เพื่อรับข้อมูลสะท้อนกลับจากลูกค้าได้อย่างรอบด้านและเหมาะสมเช่นกัน หรือประยุกต์ใช้ตามจุดเน้นของธุรกิจ ทั้งนี้ ตารางที่ 4 ยังได้ตั้งข้อสังเกตเพื่อให้ทราบว่า ตัวชีวิตบางตัวถึงแม้จะถูกตั้งชื่อไม่เหมือนในโมเดล SERVQUAL แต่คุณลักษณะของคุณภาพการบริการที่ใช้วัดนั้นมีความคล้ายคลึงกับโมเดล SERVQUAL เช่น ตัวชีวิตข้อ 9 interaction quality หรือตัวชีวิตข้อ 10 physical environment quality เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย (Research discussion)

เหตุผลที่นักวิจัยทั้งชาวไทยและต่างประเทศใช้ตัวชีวิตคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินที่แตกต่างกันไปบ้าง อาจขยายความได้ว่า งานวิจัยบางเรื่องอาจใช้ตัวต้นแบบของโมเดล SERVQUAL ทั้งหมดในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน ซึ่งก็ให้คำตอบการวิจัยตามจุดมุ่งหมายของผู้วิจัย อย่างเช่น จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์ (2561: 125-154) และ สุภาวดี บุญญาถาวร (2559: 186-195) ใช้โมเดล SERVQUAL ในการหาคำตอบที่นักวิจัยกำหนดไว้ ในขณะที่งานวิจัยบางเรื่องอาจใช้ทั้งโมเดล SERVQUAL บางส่วนหรือส่วนใหญ่ และใช้ตัวชีวิตตัวอื่นร่วมด้วยเพื่อหาคำตอบการวิจัยที่แตกต่างออกไป หรือเพื่อประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินให้มีความเฉพาะเจาะจงและความเหมาะสมกับลักษณะของการบริการในธุรกิจสายการบินมากยิ่งขึ้น อย่างเช่น Choua et al. (2012: 117-128) และ Hussain et al. (2015: 167-175) เหตุผลอาจเป็นเพราะว่า โมเดล SERVQUAL มักถูกนักวิชาการชาวตะวันตกวิจารณ์ถึงจุดอ่อนของโมเดลนี้ เช่น นักวิชาการบางท่านวิจารณ์โมเดล SERVQUAL ว่าถูกพัฒนาตั้งแต่แรกเริ่มจากการใช้วัดคุณภาพการบริการของธุรกิจด้านการเงินและการสื่อสาร (finance and telecom muniton services) ซึ่งไม่ใช่การบริการแบบในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นอัธยาศัยไมตรีและความอ่อนน้อมในการต้อนรับลูกค้า หรือที่เรียกว่า hospitality services (Olorunniwo, Hsu, & Udo, 2003: 57-72) ดังนั้น การวัดคุณภาพการบริการจึงไม่น่าจะเหมือนกันทั้งหมด รวมถึง นักวิชาการบางท่านวิจารณ์ว่า โมเดล SERVQUAL ขาดความเฉพาะเจาะจง (specific measurements) ที่จะใช้กับธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม อาจทำให้ไม่สามารถวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมหรือครบถ้วนสมบูรณ์ (Wu & Ko, 2013: 218-244) ด้วยเหตุผลเหล่านี้ จึงอาจทำให้นักวิจัยต่างประเทศจำนวนมากได้ดัดแปลงตัวชีวิตคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินในหลายลักษณะ โดยอาจเพิ่มเติมตัวชีวิตที่ไม่มีในโมเดลดั้งเดิม (SERVQUAL) เช่น flight pattern, outcome quality หรือ access quality เป็นต้น เพื่อให้ให้นักวิจัยสามารถหาคำตอบการวิจัยได้ตามที่กำหนดไว้

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research knowledge)

1. งานวิจัยนี้ทำให้เข้าใจสาเหตุที่นักวิจัยชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมใช้โมเดล SERVQUAL ในการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน เนื่องจากเป็นโมเดลที่มีประโยชน์ และสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางในอุตสาหกรรมบริการ รวมทั้งธุรกิจสายการบิน

2. งานวิจัยนี้ยังช่วยขยายความรู้ความเข้าใจในประเด็นความเหมือนและความแตกต่างของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน ทั้งโมเดล SERVQUAL โมเดลดัดแปลง และโมเดลอื่นๆ โดยวิเคราะห์ภาพรวมทั้งในบริบทงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

นักวิชาการและผู้บริหารสายการบิน อาจนำความรู้ที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย หรือนโยบายของธุรกิจ เช่น สายการบินแบบ low cost ที่ไม่ได้ให้บริการเต็มรูปแบบและมีนโยบายของธุรกิจที่แตกต่างจากสายการบินแบบ full services อาจไม่ได้ให้ความสำคัญในทุกตัวชี้วัดหรือคุณลักษณะบางประการของคุณภาพการบริการ ในขณะที่สายการบินแบบ full services ที่เน้นความสะอาดสบายและการบริการที่ครบครัน อาจจำเป็นต้องประเมินคุณภาพการบริการเกือบทุกด้าน เพื่อให้ได้รับข้อมูลครบถ้วนจากลูกค้า ทั้งนี้ผลการวิจัยในตารางที่ 4 ได้วิเคราะห์ให้เห็นถึงตัวชี้วัดทั้ง 12 ตัวชี้วัด และรายละเอียดตัวอย่างการวัดคุณลักษณะของคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบินในภาพรวมทั้งหมด โดยวิเคราะห์จากตัวต้นแบบ อย่างเช่น โมเดล SERVQUAL และตัวชี้วัดเพิ่มเติมอื่นๆ โดยนักวิชาการและผู้บริหารสายการบินสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจสายการบินให้มีความเหมาะสมต่อไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

นักวิจัยอาจนำองค์ความรู้จากงานวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาเพิ่มเติมในงานวิจัยเชิงปริมาณเพื่อขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าในธุรกิจสายการบินต่อไป รวมทั้งอาจศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจประเภทต่างๆ เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนในการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจแต่ละประเภทที่อาจไม่เหมือนกัน

เอกสารอ้างอิง (References)

- จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์. (2561). “ปัจจัยเชิงสาเหตุระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย”. *วารสารวิชาการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*. 14(2): 125-154.
- วิริยา โพธิ์ขวาง และคณะ. (2562). “การเตรียมรายงานวิจัยต้นฉบับและการประเมินคุณภาพงานวิจัยทางการพยาบาลและสาธารณสุข”. *วารสารวิทยาลัยบรมราชชนนี นครราชสีมา*. 25(2): 194-212.
- วีรวิชัย เลิศไทยตระกูล. (2562). ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสายการบิน. *วารสารวิชาการศรีปทุมชลบุรี*. 15(3): 64-73.
- ทักษิณา แสนเย็น และคณะ. (2564). “การประเมินคุณภาพการบริการของสายบินต่อผู้โดยสารสูงวัยในเส้นทางกรุงเทพฯ-ภูเก็ต”. *วารสารปรัชญาปริทรรศน์*. 26(1): 118-127.

- สุภาวดี บุญญาลงกรณ์. (2559). “กลยุทธ์การตลาดธุรกิจสายการบินโดยสารที่ส่งอิทธิพล ต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารชาวไทย กรณีศึกษา เปรียบเทียบสายการบินไทยสมายล์ และสายการบินราคาประหยัด”. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. 2(1): 186-195.
- อัศวิน แสงพิกุล. (2564). “การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในบริบทประเทศไทยกับต่างประเทศ”. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*. 19(2): 23-36.
- Choua, C., Liub, L., Huangc, S., Yihd, J., & Han, T. (2012). “An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted SERVQUAL method”. *Applied Soft Computing*. 11(1): 117–128.
- Hussain, R. Nasser, A. & Hussain, Y. (2015). “Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation”. *Journal of Air Transport Management*. 12(1): 167-175.
- Namukasa, J. (2013). “The influence of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty The case of Uganda airline industry”. *The TQM Journal*. 25(5): 520-532.
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K., & Udo, G.J. (2003). “Operationalizing the service quality construct: The case of the lodging industry”. *Services Marketing Quarterly*. 24(4): 57-76.
- Sangpikul, A. (2021). “Understanding the subjective and objective assessments of spa service quality through e-complaints in Thailand”. *Journal of Quality Assurance in Tourism & Hospitality*. Advance online publication. DOI: 10.1080/1528008X.2021.1891598
- Wu, H. C. & Ko, Y. J. (2013). “Assessment of service quality in the hotel industry”. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*. 14(2): 218-244.
- Wu, H. & Cheng, C. (2013). “A hierarchical model of service quality in the airline industry”. *Journal of Hospitality & Tourism Management*. 20(1): 13-22.

