



## บทที่ 6

### สรุปและข้อเสนอนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาให้เข้าใจถึงสภาพและลักษณะของการให้บริการข่าวสารบนเครื่องบินในปัจจุบัน พร้อมทั้งให้ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและสัมภาษณ์เจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญทางด้านบริการของบริษัทการบินไทย งานวิจัยครั้งนี้จึงเป็นงานใหม่ที่ผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนร่วมในทางปฏิบัติงานข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาจึงเป็นความรู้ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์โดยตรง การเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ทั้งแหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร แหล่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก และการตรวจสอบข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน

ผลการศึกษามีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ลักษณะ (Mode) ของการให้บริการข่าวสารบนเครื่องบิน ผู้วิจัยพบว่า ลักษณะของข่าวสารมีดังต่อไปนี้
  - 1.1 ข่าวสารประเภทความบันเทิง ได้แก่ ภาพยนตร์ เพลง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสือสวัสดี รายงานสถานที่ต่าง ๆ ระหว่างเส้นทางบิน
  - 1.2 ข่าวสารประเภทพิธีการ ได้แก่ การต้อนรับและส่งผู้โดยสาร กระบวนการบริการผู้โดยสาร การสาธิตการใช้หน้ากากออกซิเจน และเสื้อชูชีพ
  - 1.3 ข่าวสารประเภทให้เลือก ได้แก่ เพลง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสือสวัสดี เครื่องดื่ม อาหาร

1.4 ข่าวสารประเภทสาระเพื่อทราบ ได้แก่ เพลง ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร รายงานสภาพอากาศระหว่างเส้นทางบิน ระเบียบพิธีการต่าง ๆ

1.5 ข่าวสารประเภทข้อแนะนำ ได้แก่ การสาธิตการใช้หน้ากากออกซิเจน และเสื้อชูชีพ คำประกาศให้รัดเข็มขัดระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

1.6 ข่าวสารประเภทคำสั่ง ได้แก่ คำประกาศห้ามสูบบุหรี่ ประกาศรัดเข็มขัดตอนที่เครื่องบินบินผ่านบริเวณที่มีอากาศแปรปรวน หรือตอนที่เครื่องบินลดระดับลงสู่ท่าอากาศยาน หรือคำสั่งในการฝึกฉุกเฉิน ข่าวสารประเภทนี้ เป็นข่าวสารที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

1.7 ข่าวสารประเภทระเบียบพิธีการ จะพบได้ในหนังสือสวัสดิ์ หรือคำประกาศที่แจ้งให้ทราบถึงกฎระเบียบพิธีการต่าง ๆ ของแต่ละประเทศ

1.8 ข่าวสารประเภทห้องสมุด ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสือสวัสดิ์ คู่มือความปลอดภัย เป็นต้น

1.9 ข่าวสารประเภทคำชี้แจง เช่น เครื่องบินเสียเวลาล่าช้าเนื่องจากอะไรทำไมจึงไม่มีภาพยนตร์ฉายในเที่ยวบินนี้

1.10 ข่าวสารประเภทให้ความปลอดภัย เช่น การให้ผู้โดยสารนั่งรัดเข็มขัดอยู่กับที่ ระหว่างการเดินทาง การต้อนให้ผู้โดยสารระมัดระวังก่อนเปิดหรือปิดที่เก็บภาระเหนือศีรษะ หนังสือสวัสดิ์

1.11 ข่าวสารประเภทโน้มน้าวใจ เช่น ประกาศบริการรถรับส่งผู้โดยสารเข้าตัวเมือง, ประกาศขายสินค้าปลอดภาษี หนังสือสวัสดิ์ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า เนื้อหาสาระประเภทหนึ่งสามารถจัดเข้าลักษณะประเภทของข่าวสารได้หลายประเภทในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทางเลือกใช้ของผู้โดยสาร

จากลักษณะของข่าวสารที่ได้กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยคาดว่าข่าวสารประเภทความบันเทิงจะมีบทบาทสูงสุดในการสร้างความพึงพอใจให้ผู้โดยสารในอนาคตอันใกล้ และคาดว่าข่าวสารประเภทอื่น ๆ จะลดความสำคัญลง เนื่องจากผู้โดยสารจะคุ้นเคยคงมีสาระที่เหมือนเดิมอยู่ในขณะที่ข่าวสารประเภทความบันเทิงมีสิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่ซ้ำกันผลิตรายออกมาอยู่เรื่อย ๆ

2. การจัดระเบียบการบริการข่าวสารแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 การจัดระเบียบในลักษณะ "TIME" คือการจัดลำดับโดยใช้เวลาเป็นหลัก

2.2 การจัดระเบียบในลักษณะ "CONTINUUM" คือการจัดลำดับโดยใช้ความสำคัญและราคาค่าโดยสารเป็นหลัก

3. องค์กรในระดับบริหารมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดหาทรัพยากร เป็นของตนเอง ไม่เพียงต้องงานที่มีจำนวนมากขึ้นและเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถอำนวยความสะดวกในการบริการด้านข่าวสารได้อย่างหลากหลาย ขณะนี้ดำเนินงานโดยให้บริษัทอื่น ๆ รับผิดชอบ น่าที่จะมีการพิจารณาจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาเพื่อดำเนินงานนี้โดยเฉพาะ

4. องค์กรในระดับปฏิบัติการบนเครื่องบิน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานฯ ยังขาดความเข้าใจในด้านการบริการข่าวสาร แต่มีความชำนาญในด้านการบริการเครื่องดื่มและอาหาร จึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานฯ เพื่อการปฏิบัติงานทางด้านนี้โดยเฉพาะและจ้างพนักงานที่มีความชำนาญทางด้านนี้โดยเฉพาะ เพื่อให้บริการข่าวสารโดยเฉพาะในทุกเที่ยวบิน

5. ผู้วิจัยพบว่า การสร้างคุณค่าทางด้านการบริการข่าวสารมีส่วนที่ทำให้เกิดภาวะสมคูลย์ขึ้นในการบริการโดยรวม ผลก็คือผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ และพนักงานฯ สามารถ "ควบคุม" ผู้โดยสารให้อยู่ในความสงบเรียบร้อย สามารถทำการให้การเดินทางเป็นไปอย่างปลอดภัย และพนักงานฯ เองสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

6. ผู้วิจัยพบว่า การนำทฤษฎีไซเบอร์เนติกมาใช้ในการอธิบายการบริการชาวสาร ทำให้เข้าใจถึงระบบการไหลเวียนของชาวสารบนเครื่องบินในแง่ของกลไก การควบคุมการไหลเวียนของชาวสาร ระหว่างพนักงานฯ กับผู้โดยสาร และระหว่างพนักงานฯ ด้วยกันในขั้นที่จะรักษาความสมดุลให้เกิดขึ้นในระบบหรือบรรลุเป้าหมายของการให้บริการชาวสารในระดับหนึ่ง ถึงแม้ว่าระบบการให้บริการชาวสารจะไม่ได้ความสนใจจากบริษัทเท่าที่ควร

7. ราคาค่าโดยสารเป็นตัวกำหนดลัทธิ ทรัพยากร และความต้องการของผู้โดยสาร

8. การสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับงานบริการทางด้านชาวสารประกอบไปด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

- 8.1 ลูกค้ำ
- 8.2 ปฏิสัมพันธ์
- 8.3 กระบวนการ
- 8.4 ผู้จัดการทรัพยากร

ในปัจจุบันการบินไทยให้ความสำคัญเพียงองค์ประกอบทางด้านปฏิสัมพันธ์ เท่านั้น แต่องค์ประกอบทางด้านอื่น ๆ ยังให้ความสำคัญน้อยมาก

9. พนักงานฯ ให้การบริการชาวสารในลักษณะให้สาระ (to inform) สอน (แนะนำ) (to teach) สร้างความพึงพอใจ (to please) และโน้มน้าวใจ (to persuade) เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความเข้าใจ (to understand) เกิดการเรียนรู้ (to learn) เกิดความเพลิดเพลิน (to enjoy) และนำไปพิจารณาก่อนตัดสินใจ ซึ่งการบริการดังกล่าวนี้ ถ้าให้น้อยหรือมากเกินไปเวอร์แมน (Wurman. R.S, 1989) สรุปไว้ว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด "ความกังวล" (ANXIETY) เป็นผลทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจต่อการเดินทางในเที่ยวบินนั้น

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขในการบริการชาวสารบนเครื่องบิน

1. การกำหนดกลยุทธ์และการวางแผนและกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการบริการชาวสารบนเครื่องบิน ทั้งนี้เนื่องจากการแข่งขันทางด้านนี้ได้ทวีความรุนแรงและเข้มข้นมากขึ้น ถ้าการบินไทยยังต้องการรักษาความเป็นสายการบินชั้นนำของโลก

2. ควรจัดองค์กรและเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเพื่อที่จะได้ดำเนินงานได้ตามข้อ 1 โดยที่จัดให้องค์กรนี้ขึ้นตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เพราะหน่วยงานนี้มีงานที่ต้องทำอยู่มากมาย ฝึกอบรมพนักงานฯ ให้มีความชำนาญในด้านการบริการชาวสาร ผลิตวัสดุสื่อความทุกประเภทเป็นประจำวัน นอกจากนี้หน่วยงานนี้ยังเป็นแหล่งรายได้ที่มาจากค่าโฆษณา ลักษณะงานดังกล่าวมานี้สายการบินชั้นนำอื่น ๆ ได้ประสบความสำเร็จมาแล้ว ดังที่นิตยสาร Executive Travel (February, 1991: 34-37) ได้รายงานสรุปเอาไว้ดังต่อไปนี้

บริษัท Spa Fax Airlines Network ซึ่งเป็นผู้จัดหาบริการที่เรียกว่า "In-flight TV. Station" กล่าวว่า ในปี 1986 มีผู้ลงโฆษณาอยู่เพียง 3 ราย แต่ปัจจุบันมีถึง 40 บริษัท ที่จองลงโฆษณากับสายการบินดังต่อไปนี้ บี.เอ., นอร์ทเวสต์, ลิงคโพร, แอร์คานาดา โดยกำหนดเวลาโฆษณาเพียง 6 นาที และมักถูกจองล่วงหน้าเป็นเวลาหลาย ๆ เดือน

สายการบิน เวอร์จิน แอทแลนติก ได้จัดทำโปรแกรมทางด้านการบริการชาวสารบนเครื่องบินเป็นของตนเองขึ้น และใช้ผู้อ่านเป็นของตนเองอีกด้วย ชาวสารต่าง ๆ ที่นำเสนอเลือกมาจากสำนักข่าววิสนิวส์ (Visnews) และเป็นข่าวสดทุกวัน ซึ่งส่งผลให้สายการบินนี้ได้รับรางวัลชนะเลิศ ทางด้านการบริการด้านความบันเทิงบนเครื่องบิน

ปี.เอ. ได้จัดรายการข่าวสำหรับผู้โดยสารในเที่ยวบินระยะสั้น ๆ ระหว่างลอนดอน ปารีส โดยให้บริการข่าวสั้นของ ITN ในขณะที่สายการบินไอบีเรียจัดรายการวิทยุโอบริการแก่ผู้โดยสารสำหรับเที่ยวบินภายในทวีปยุโรป

3. การปรับโครงสร้างของชุดพนักงานฯ ในแต่ละเที่ยวบิน เช่น การเพิ่มพนักงานฯ ที่มีความชำนาญทางด้านการบริการข่าวสาร เที่ยวบินละ 1-2 คน โดยขึ้นอยู่กับชั่วโมงบิน

4. เพื่อให้การบริการบนเครื่องบินประเภทต่าง ๆ รวมทั้งการบริการข่าวสาร มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรจำแนกผู้โดยสารในชั้นต่าง ๆ ออกขาดจากกัน ในทุกเที่ยวบิน นั่นคือเที่ยวบินกรุงเทพฯ-ฮ่องกง ใน 1 วันมี 3 เที่ยวบิน โดยที่ในแต่ละเที่ยวบินจัดให้มีการบริการเพียงชั้นเดียวเท่านั้น เช่น เที่ยวบินที่ 08.00 นาฬิกา เป็นเที่ยวบินชั้น 1 เที่ยวบินที่ 12.00 นาฬิกาเป็นเที่ยวบินชั้นประหยัด เที่ยวบินที่ 19.00 นาฬิกา เป็นเที่ยวบินชั้นธุรกิจ ลักษณะดังกล่าวจะทำให้การบริการด้านทรัพยากรทางด้านข่าวสารและด้านอื่น ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถสนองตอบความต้องการของผู้โดยสารโดยไม่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องสิทธิใด ๆ ทั้งสิ้น

#### ข้อจำกัดในการวิจัย

1. เมื่อนำไซเบอร์เนติกมาใช้ องค์ประกอบทั้งหมดของระบบต้องนำมาศึกษาเพื่อจะเข้าใจการไหลเวียนของข่าวสารได้อย่างสมบูรณ์ แต่ผู้วิจัยไม่สามารถทำการศึกษาผู้โดยสารได้โดยตรงในด้านปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้โดยสารกับผู้โดยสารในเรื่องของการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน เนื่องจากเป็นข้อห้ามโดยเด็ดขาดของบริษัท การบินไทย จำกัด

2. ข้อมูลประกอบบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายการตลาดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถนำมาเปิดเผยได้

3. เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถกำหนดตารางบินได้เอง ดังนั้น เที่ยวบินที่ใช้ในการสังเกตการณ์ เพื่อการเก็บข้อมูลจึงไม่ได้บ่อยครั้งตามที่ต้องการ เช่น เที่ยวบินไปซีอีทีลและโทรอนโต ซึ่งผู้วิจัยไม่มีโอกาสได้ทำการสังเกตเพื่อเก็บข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ประสบการณ์เดิมที่เคยปฏิบัติมาครั้งสุดท้าย เมื่อวันที่ 6-15 มิถุนายน 2534 จึงจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลจากพนักงานฯ ที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติงานในเที่ยวบินดังกล่าวในช่วงระยะเวลาของการเก็บข้อมูล

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ถ้าเป็นไปได้ควรศึกษาความต้องการของผู้โดยสารจากทัศนะของผู้โดยสารเอง ไม่ใช่ทัศนะจากพนักงานฯ เพื่อให้การบริการทางด้านข่าวสารไหลเวียนได้ดียิ่ง
2. นำข้อมูลและผลการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการศึกษาเรื่องการวางแผนกลยุทธ์ทางด้านการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน
3. ทำวิจัยเชิงความเป็นไปได้ (Feasibility Study) ในการจัดตั้งองค์กรที่รับผิดชอบงานบริการข่าวสารบนเครื่องบินของการบินไทยโดยตรง
4. ศึกษาถึงความกังวลของผู้โดยสาร อันเนื่องมาจากการได้รับปริมาณข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งจะครอบคลุมไปถึงเรื่องของคุณภาพของข่าวสารที่บริการบนเครื่องบินด้วย