

บทที่ 6

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบนแท็บเล็ตของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชน และการจัดระเบียบข่าวสารบนแท็บเล็ตของสายการบิน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยนำเอาแนวคิดด้านงานบริการ (Service Management) และแนวคิดการจัดระเบียบข่าวสาร (Information Structure) มาเป็นกรอบในการศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลประเภทเอกสารของสายการบิน และข้อมูลประเภทบุคคล โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมทั้งข้อมูลจากผู้วิจัยเอง ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับอาวุโสของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค ด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และจดบันทึกข้อมูลไว้

ผลการวิจัย พอจะสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค เป็นสายการบินที่ให้บริการสื่อต่างๆ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสต สื่อโสตทัศน์ และสื่อบุคคล โดยการจัดแบ่งสื่อตามลักษณะ ดังนี้คือ

1.1 ประเภทของเครื่องบิน : ข้อจำกัดทางด้านเทคนิค (technical restriction) ของเครื่องบินแต่ละชนิด เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในการให้บริการสื่อบนแท็บเล็ต เช่น ข้อจำกัดของเครื่อง L1011 ทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถรับข่าวสารบีบีซี ที่ถ่ายทอดจากประเทศอังกฤษโดยตรงได้ เพราะไม่สามารถติดตั้งเครื่องรับวิทยุคลื่นสั้น ซึ่งต้องใช้ในการรับรายการข่าวบีบีซี ส่วนเครื่อง B747-300 ไม่ได้ติดตั้งจอร์รับภาพส่วนตัว (personal TV) ให้กับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถรับชมรายการต่างๆ ด้านสื่อโสตทัศน์ตามความพอใจได้ เพราะรายการต่างๆ ได้ถูกกำหนดโดยสายการบิน ซึ่งแตกต่างจากเครื่อง B747-200 และ B747-400 ที่ได้ติดตั้งจอร์รับภาพส่วนตัวให้กับผู้โดยสารในชั้นหนึ่ง นอกจากนี้ผู้โดยสารจะรับชมรายการต่างๆ ได้จากจอร์รับภาพรวมแล้ว ยังสามารถเลือกชมจากจอร์รับภาพส่วนตัวตามความพอใจได้อีกด้วย

1.2 ชั้นบริการ : การให้บริการสื่อแก่ผู้โดยสารในชั้นหนึ่งค่อนข้างจะสะดวกสบาย และมีความเป็นส่วนตัวมากกว่าการบริการสื่อในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด อันจะเห็นได้จากการมีอุปกรณ์การรับสื่อที่ดีกว่า เช่น มีจอร์รับภาพส่วนตัวบนเครื่อง B747-200 และ B747-400 หรือการมีรายการภาพยนตร์ที่หลากหลายกว่า ซึ่งเอื้ออำนวยให้ผู้โดยสารมีโอกาสเลือกรับชมรายการจาก

จอร์บภาพส่วนตัวได้ถึง 4 ช่องตามความพอใจ สร้างความรู้สึกให้กับผู้โดยสารเสมือนการพักผ่อนอยู่ในบ้านของตนเอง การที่ผู้โดยสารชั้นหนึ่งได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก และความสบายกว่าผู้โดยสารในชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด เพราะการเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่สูงกว่า ซึ่งเป็นเรื่องปกติ ที่ผู้โดยสารชั้นหนึ่งยอมเสียค่าใช้จ่ายที่มากกว่า ย่อมต้องคาดหวังการบริการที่พิเศษ มีความเป็นส่วนตัว และสะดวกสบายกว่าผู้โดยสารชั้นอื่น

1.3 ระยะทางการบิน : สายการบินได้แบ่งระยะทางการบินออกเป็น 4 ลักษณะด้วยกันคือ ระยะทางสั้นมาก ระยะทางสั้น ระยะทางปานกลาง และระยะทางยาว โดยใช้ระยะทางดังกล่าวเป็นปัจจัยกำหนดการให้บริการสื่อแตกต่างกัน เช่น

ระยะทางสั้นมาก - ผู้โดยสารชั้นประหยัดจะไม่สามารถดูหนังฟังนอกจากนี้ หากสายการบินใช้เครื่อง B747 รุ่นใดก็ตามในการบินระยะทางสั้นมาก การบริการด้านสื่อโสตทัศน ผู้โดยสารชั้นประหยัดจะได้รับชมเฉพาะแผนที่แสดงเส้นทางการบินเท่านั้น ส่วนผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และชั้นหนึ่ง จะได้รับบริการอุปกรณ์หูฟังทุกระยะทางการบิน เนื่องจากสายการบินได้จัดบริการฉายรายการ/ภาพยนตร์ทุกระยะทางการบิน แม้แต่ระยะทางสั้นมาก จะมีบริการข่าวบีบีซี และแผนที่แสดงเส้นทางการบิน

ระยะทางสั้น - หากเป็นเครื่อง B747-200 และ B747-400 ผู้โดยสารชั้นหนึ่งจะได้รับบริการสื่อโสตทัศน 4 ช่องคือ รายการข่าวต่างๆ รายการกีฬา รายการเพลง และแผนที่แสดงเส้นทางการบิน

ระยะทางปานกลาง - สายการบินได้เพิ่มรายการ World of Entertainment และมีรายการภาพยนตร์เรื่องสั้น แทนรายการเพลง

ระยะทางยาว - สายการบินจัดบริการฉายภาพยนตร์เรื่องยาวแก่ผู้โดยสารทุกชั้น

1.4 จุดหมายปลายทาง : สายการบินได้นำเอาเมืองปลายทางมาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดบริการสื่อบนเที่ยวบินด้วย เช่น ในเที่ยวบินฮ่องกง สู่แฟรงค์เฟิร์ต นอกจากจะมีหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนแล้ว สายการบินยังได้จัดหนังสือพิมพ์ภาษาเยอรมันขึ้นมาบริการแก่ผู้โดยสาร แต่หากเครื่องบินที่บินต่อจากแฟรงค์เฟิร์ต สู่ปารีส สายการบินจะจัดส่งหนังสือพิมพ์ภาษาฝรั่งเศส ขึ้นมาบริการแก่ผู้โดยสารด้วย

2. สายการบินมีการจัดระเบียบข่าวสารที่นำเสนอบนเครื่องบิน โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.1 วิธีการจำแนกข่าวสารเป็นหมวดหมู่ (category) : สื่อที่ใช้เกณฑ์นี้คือ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร มีการแยกเป็นประเภทต่างๆ ได้แก่ นิตยสารธุรกิจ นิตยสารแฟชั่น นิตยสารอ่านยามว่าง นิตยสารกีฬา และนิตยสารทั่วไป นอกจากสื่อสิ่งพิมพ์แล้ว สื่อโสตก็ยังคงจัดให้อยู่ในเกณฑ์นี้ด้วย โดยสายการบินได้แบ่งรายการบันเทิงด้านสื่อโสตออกเป็น รายการข่าว รายการสนทนา รายการพูดคุยตลก รายการเพลง ซึ่งยังแบ่งออกเป็นหลายประเภท อาทิ ดนตรีคลาสสิก เพลงคลาสสิก เพลงร่วมสมัย เพลงญี่ปุ่นยอดนิยม เพลงจีนยอดนิยม เพลงร็อค เพลงแจ๊ส เพลงยอดนิยม และเพลงฟังสบายๆ

2.2 วิธีการจำแนกข่าวสารโดยใช้เวลาเป็นเกณฑ์ (time) : สื่อที่ใช้เวลาเป็นเกณฑ์ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ ทั้งหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร สื่อโสต รวมทั้งสื่อโสตทัศน์ ซึ่งสื่อสิ่งพิมพ์ด้านหนังสือพิมพ์ จะบริการวันต่อวัน ยกเว้นหนังสือพิมพ์ของประเทศปลายทาง ที่ถูกนำขึ้นมาบริการที่ฮ่องกง จะเป็นฉบับวันวาน แต่หากเครื่องบินค้างคืนที่ประเทศปลายทาง หนังสือพิมพ์ของฮ่องกงที่นำขึ้นมาบริการที่ประเทศปลายทางในเที่ยวบินขากลับสู่ฮ่องกง จะเป็นฉบับวันวาน ส่วนด้านนิตยสารนั้น สายการบินจะจัดเปลี่ยนตามอายุของนิตยสาร เช่น รายปักษ์ รายเดือน ส่วนนิตยสารประจำสายการบิน และคู่มือรายการบันเทิง จะมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาภายในเล่มทุกเดือน รายการด้านสื่อโสต และสื่อโสตทัศน์ มีการเปลี่ยนแปลงทุกเดือนเช่นเดียวกัน

2.3 วิธีการจำแนกข่าวสารโดยใช้สถานที่เป็นเกณฑ์ (location) : สื่อที่ใช้การจัดระเบียบข่าวสารวิธีการนี้คือ สื่อสิ่งพิมพ์ ประเภทหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร สายการบินมีบริการหนังสือพิมพ์ และนิตยสารของประเทศปลายทางในแต่ละเที่ยวบินที่ออกจากฮ่องกง และเที่ยวบินที่ออกจากประเทศปลายทาง หนังสือพิมพ์ของประเทศนั้น จะถูกจัดส่งขึ้นมาบริการแก่ผู้โดยสารด้วย ยกเว้นนิตยสารที่ไม่มีการจัดส่งขึ้นมาจากประเทศปลายทาง เพื่อให้บริการบนเที่ยวบิน

3. การบริการอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม เป็นไปเพื่อควบคุมให้ผู้โดยสารนั่งประจำที่ อยู่ในความสงบ ไม่ลุกเดิน หรือพูดคุยกันเสียงดัง ซึ่งจะเป็นการรบกวนผู้โดยสารอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ข้อเสนอแนะ

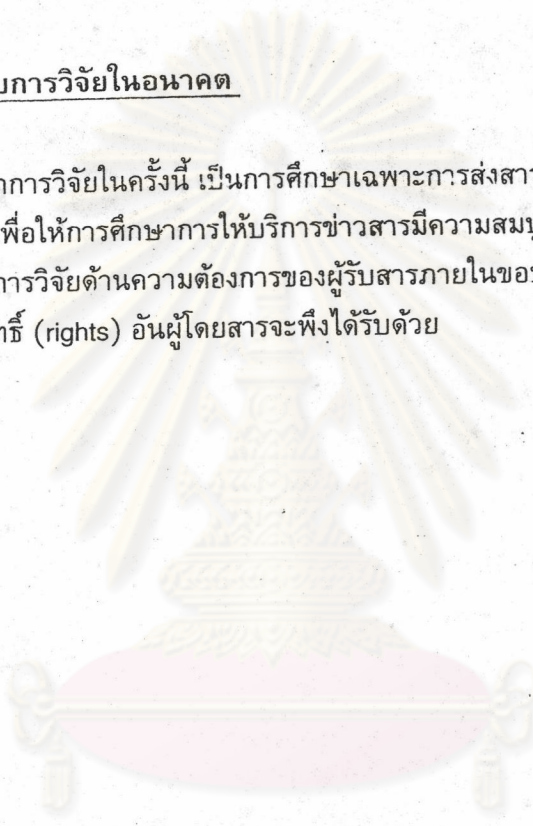
1. สายการบินควรจัดให้มีพนักงานดูแลด้านข่าวสารโดยเฉพาะ มาประจำบนเครื่องบินอีก 1 ตำแหน่ง โดยมีต้องเกี่ยวข้องกับบริการด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านอาหาร เครื่องดื่ม หรือการจัดระเบียบของเคบิน พนักงานในตำแหน่งนี้ควรมีหน้าที่เฉพาะการฉายภาพยนตร์ การจัดหา นิตยสาร การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้โดยสาร หรือการนำข้อมูลข่าวสารจากผู้โดยสารมาให้สายการบิน เช่น การปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร โดยหารายละเอียดว่าผู้โดยสารพอใจ หรือไม่พอใจกับรายการต่างๆ ที่ถูกนำเสนอผ่านสื่อทุกประเภทบนเที่ยวบิน รวมทั้งนำความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร มาสู่สายการบิน เพื่อสายการบินจะได้จัดดำเนินการข่าวสาร มาสนองความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารต่อไป
2. สายการบินควรจัดบริการข่าวสารจากสำนักข่าวอื่นเพิ่มเติมให้แก่ผู้โดยสาร นอกเหนือจากสำนักข่าวบีบีซี เพื่อให้ผู้โดยสารมีความหลากหลายในการเปิดรับข่าวสารได้มากขึ้น และสามารถตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข่าวที่แตกต่างกันได้ โดยเฉพาะผู้โดยสารที่เป็นนักธุรกิจ
3. แม้เที่ยวบินระยะสั้นมาก สายการบินควรจัดอุปกรณ์หูฟังมาบริการแก่ผู้โดยสารในชั้นประหยัด เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถรับข่าวสาร และความบันเทิงได้อย่างเต็มที่
4. เพื่อสิทธิในการเลือกรับข้อมูลข่าวสารของผู้โดยสารที่เท่าเทียมกัน สายการบินควรจะติดจอร์ปภาพส่วนตัวในชั้นบริการทุกชั้น เนื่องจากการจำกัดสิทธิ์การบริการด้านอื่นนั้น เป็นสิ่งที่ผู้โดยสารเข้าใจ และยอมรับได้ เนื่องจากความแตกต่างด้านราคา และชั้นบริการ
5. สายการบินควรจัดนิตยสารอีกหนึ่งชุด สำหรับเที่ยวบินขากลับสู่ฮ่องกงในเที่ยวบินระยะยาว โดยเฉพาะเที่ยวบินที่ต้องหยุดพักตามเมืองต่างๆ นิตยสารบางประเภท เช่น นิตยสารแฟชั่น นิตยสารยามว่าง ของฉบับเดือนก่อน มาบริการบนเที่ยวบิน เพื่อสร้างความหลากหลาย และความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้
6. ควรจัดหนังสือนวนิยายเรื่องสั้น (pocket book) มาบริการผู้โดยสารบนเที่ยวบิน ซึ่งจะสร้างบรรยากาศของเครื่องบินให้เป็นเสมือนห้องสมุดเล็กๆ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจ และความเพลิดเพลินให้แก่ผู้โดยสารได้
7. ควรเพิ่มเติมเครื่องฉายวิดีโอทัศน์ เพื่อความหลากหลาย และฉายภาพยนตร์ ได้อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เครื่องออกจากสนามบินประเทศต้นทาง กระทั่งเครื่องร่อนลงสู่สนามบินปลายทาง

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่สามารถจะเก็บข้อมูลจากพนักงานในระดับบริหารได้ เนื่องจากสายการบินมีอาจเปิดเผย หรือให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ดังนั้น ผลการวิจัยจึงไม่อาจครอบคลุมกลยุทธ์การให้บริการชาวสารบนเครื่องบินได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการส่งสาร ผู้วิจัยมิได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสาร ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาการให้บริการชาวสารมีความสมบูรณ์ ทั้งในด้านผู้ส่งสาร และผู้รับสาร จึงควรมีการวิจัยด้านความต้องการของผู้รับสารภายในขอบเขตของทรัพยากร (resources) และสิทธิ (rights) อันผู้โดยสารจะพึงได้รับด้วย



ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย