

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	38
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	39
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	40
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	41
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.	42
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	43
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	44
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	45
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของการรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผ่านช่องทางสื่อ	46
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของสื่อที่เหมาะสมที่สุดในการเผยแพร่ข่าวสารของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	47
4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านการบริการ	50
4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพ.....	52
4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านสติปัญญาและความสามารถ.	53
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้โดยสารชาว ไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมรายด้าน.....	55

4.15	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	58
4.16	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ	59
4.17	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ	60
4.18	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ	61
4.19	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	62
4.20	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุ. ...	63
4.21	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ	64
4.22	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการบริการ จำแนกตามอายุ	65
4.23	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ	67
4.24	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ	68
4.25	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ	69
4.26	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสติปัญญาและความสามารถ โดยจำแนกตามอายุ.....	70

4.27	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	72
4.28	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	73
4.29	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ	74
4.30	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	75
4.31	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ	76
4.32	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	77
4.33	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ..	78
4.34	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสติปัญญาและความสามารถ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
4.35	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	80
4.36	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอาชีพ ..	81
4.37	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ	83
4.38	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านบริการ จำแนกตามอาชีพ	84

4.39	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ	86
4.40	แสดงการเปรียบเทียบพหุคุณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอาชีพ	87
4.41	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ	89
4.42	แสดงการเปรียบเทียบพหุคุณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและ ความสามารถ จำแนกตามอาชีพ	90
4.43	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	92
4.44	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ	93
4.45	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ.....	94
4.46	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและ ความสามารถ.....	95
4.47	แสดงระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	96
4.48	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการ บริการ	98

4.49	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ	100
4.50	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญา และความสามารถ	101
4.51	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	103
4.52	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ	104
4.53	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ	105
4.54	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและความสามารถ.....	106
5.1	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	114