

บทที่ 4

แสดงผลการศึกษา

การเสนอผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษาตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์

ส่วนที่ 1

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลลักษณะทั่วไปทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างจะศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บจากตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ซึ่งสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	166	41.50
หญิง	234	58.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 และเพศชาย มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
16-25 ปี	26	6.50
26-35 ปี	107	26.75
36-45 ปี	108	27.00
46-55 ปี	114	28.50
56-65 ปี	37	9.25
66 ปีขึ้นไป	8	2.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีจำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2	0.50
มัธยมศึกษา	8	2.00
อนุปริญญา / ปวส.	32	8.00
ปริญญาตรี	186	46.50
ปริญญาโท	166	41.50
สูงกว่าปริญญาโท	6	1.50
อื่น ๆ	0	0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	21	5.25
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	114	28.50
พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท	169	42.25
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	15.25
แม่บ้าน	5	1.25
เกษียณอายุ	16	4.00
อื่น ๆ	14	3.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีจำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ตามลำดับ

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น นักการเมือง นักกีฬา มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.5
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	16	4.00
10,001-20,000 บาท	62	15.50
20,001-30,000 บาท	91	22.75
30,001-50,000 บาท	152	38.00
50,000 บาทขึ้นไป	79	19.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่
ในการใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกสัปดาห์	2	0.50
ทุกเดือน	0	0.00
2-3 เดือนต่อ 1 ครั้ง	26	6.50
6 เดือนต่อ 1 ครั้ง	74	18.50
นาน ๆ ครั้ง	259	64.75
เคยเพียง 1 ครั้ง	27	6.75
อื่น ๆ (ระบุ)	12	3.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความถี่ในการใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นาน ๆ ครั้ง มากที่สุด โดยมีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความถี่ในการใช้บริการ 6 เดือนต่อ 1 ครั้ง โดยมีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความถี่ในการใช้บริการ เคยเพียง 1 ครั้ง โดยมีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการ ปีละ 1 ครั้ง และ 2 ปีต่อ 1 ครั้ง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการทุกเดือน

ส่วนที่ 2
แสดงการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.7
 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสาร
 เกี่ยวกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การรับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทการบินไทยฯ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	329	82.25
ไม่เคย	71	17.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75

ตารางที่ 4.8
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสาร
เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท
แสดงการบินไทย จำกัด (มหาชน)

การรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยฯ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	199	60.49
ไม่เคย	130	39.51
รวม	329	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 60.49 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51

ตารางที่ 4.9
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้โดยสารที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน) ผ่านช่องทางสื่อ

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	93	23.48
นิตยสาร / วารสาร	83	20.96
ป้ายโฆษณา	66	16.67
วิทยุกระจายเสียง	17	4.29
ภาพยนตร์	42	10.60
จุลสาร / แผ่นพับ / โปสเตอร์	30	7.58
อื่น ๆ	65	16.42
รวม	396	100

มีผู้ตอบคำถาม 199 คน ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากสื่อหนังสือพิมพ์ มากที่สุด มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ
 23.48 รองลงมา ได้แก่ สื่อนิตยสาร/วารสาร มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.96 และสื่อป้ายโฆษณา
 มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

นอกจากนี้ สื่ออื่น ๆ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.42 ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ มีจำนวน
 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.84 สื่ออินเทอร์เน็ต มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 และสื่อบุคคล
 มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.74

ตารางที่ 4.10
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้โดยสารที่คิดว่าสื่อที่เหมาะสมที่สุดในการ
เผยแพร่ข่าวสาร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	141	26.16
นิตยสาร / วารสาร	115	21.34
ป้ายโฆษณา	101	18.74
วิทยุกระจายเสียง	14	2.60
ภาพยนตร์	57	10.57
จุลสาร / แผ่นพับ / โปสเตอร์	25	4.64
อื่น ๆ	86	15.95
รวม	539	100

n = 400 มีผู้คำถามตอบ 214 คน ไม่ตอบ 186 คน ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างคิดว่าสื่อที่เหมาะสมที่สุดในการเผยแพร่ข่าวสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ สื่อหนังสือพิมพ์ มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 26.16 รองลงมา ได้แก่ สื่อนิตยสาร / วารสาร มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 21.34 และสื่อป้ายโฆษณา มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 18.74 ตามลำดับ

นอกจากนี้สื่ออื่น ๆ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 15.95 ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 12.43 สื่ออินเทอร์เน็ต มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.34 และจดหมายข่าว มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.18

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำประชาสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาคำถามเปิดให้กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำประชาสัมพันธ์ ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 โดยสรุปเป็นหัวข้อหลักได้ดังนี้

การใช้สื่อ

1. สื่อที่ใช้ควรใช้สื่อที่สั้น คม กระชับ กว้างขวางและครอบคลุมผู้โดยสารทุกกลุ่ม (มีผู้ตอบ 16 คน)
2. อาจจะมีการใช้สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อหนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา ให้มากยิ่งขึ้น (มีผู้ตอบ 12 คน)
3. สื่อที่ดีที่สุดอีกสื่อหนึ่ง คือ ตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง หากพฤติกรรมและการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับดี เป็นที่ประทับใจผู้โดยสาร ผู้โดยสาร ก็จะทำการบอกกันปากต่อปาก หากพนักงานคนใดคนหนึ่งทำความเสียหายก็จะส่งผลกระทบต่อส่วนรวมและรวมไปถึงองค์กรด้วย (มีผู้ตอบ 8 คน)

เนื้อหาของการประชาสัมพันธ์

1. ควรที่จะนำเสนอภาพลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของความเป็นไทย วัฒนธรรมไทย ซึ่งจะปรากฏออกมาในรูปของการให้บริการ มอบความสะดวกสบายกับผู้โดยสารทุกเชื้อชาติทุกระดับ อย่างเท่าเทียมกันเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจ และบอกต่อ ๆ กันไป (มีผู้ตอบ 15 คน)
2. ควรทำการประชาสัมพันธ์ภาพที่แสดงถึงการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (มีผู้ตอบ 6 คน)
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเสนอภาพลักษณ์ของความเป็นผู้ดูแลความปลอดภัย บนเครื่องบินให้กับผู้โดยสารมากกว่าภาพลักษณ์ในด้านความสวยงามเพียงอย่างเดียว (มีผู้ตอบ 4 คน)
4. ควรเพิ่มการทำการประชาสัมพันธ์ในด้านของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มากขึ้น เพราะปัจจุบันจะมีการเน้นการประชาสัมพันธ์เรื่องของการบริการด้านการขนส่ง การบริการภาคพื้นดิน และภาพลักษณ์โดยรวมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่า (มีผู้ตอบ 3 คน)

กลยุทธ์ในการทำการประชาสัมพันธ์

1. ควรมีการแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลต่าง ๆ เช่น แจกพวงกุญแจโลโก้ (Logo) ของการบินไทย ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ เป็นต้น (มีผู้ตอบ 4 คน)
2. ควรจัดให้มีนิทรรศการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแหล่งชุมชนหรือห้างสรรพสินค้าใจกลางเมือง โดยให้มีพนักงานต้อนรับเข้าร่วมในกิจกรรมด้วย (มีผู้ตอบ 4 คน)
3. ควรมีการทำประชาสัมพันธ์ในกลุ่มผู้โดยสาร เช่น ส่ง SMS ส่งจดหมายข่าว เป็นต้น เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้โดยสารได้ดีมากขึ้น (มีผู้ตอบ 3 คน)
4. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจโดยการให้ผู้โดยสารกรอกแบบสอบถามที่ทางบริษัทได้จัดทำขึ้น (มีผู้ตอบ 3 คน)
5. ควรมีการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน แสดงถึงความมีน้ำใจ และความเป็นเพื่อนมนุษย์ร่วมชาติเดียวกัน (มีผู้ตอบ 2 คน)

การทำประชาสัมพันธ์โดยรวม

1. ปัจจุบันทำการประชาสัมพันธ์ดีอยู่แล้ว แต่ควรทำประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น ทั่วถึงทุกระดับและมีความต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและจดจำได้เองตามธรรมชาติ เช่น ประชาสัมพันธ์ภายใต้สโลแกน “การบินไทยรักคุณเท่าฟ้า” หรือ “Smooth As Silk” เป็นต้น (มีผู้ตอบ 18 คน)

ส่วนที่ 3
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
 ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
 บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
 ในด้านการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{x}		แปล ความ
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก				
ด้านการบริการ									
1. ให้การต้อนรับผู้โดยสาร อย่าง ยิ้มแย้มแจ่มใส	79 (19.8)	239 (59.8)	77 (19.3)	5 (1.3)	- -	400 (100)	3.98	0.66	มาก
2. ให้ความสนใจ เอาใจใส่ ผู้โดยสารอย่างทั่วถึงเท่า เทียมกันทุกเชื้อชาติ ทุก เพศ ทุกวัย	46 (11.5)	184 (46.0)	130 (32.5)	30 (7.5)	10 (2.5)	400 (100)	3.57	0.88	มาก
3. ให้บริการอาหารและ เครื่องดื่มด้วยความรวดเร็ว และระมัดระวัง	62 (15.5)	214 (53.5)	117 (29.3)	6 (1.5)	1 (0.3)	400 (100)	3.83	0.71	มาก
4. ให้บริการอาหารและ เครื่องดื่มเพิ่มเติมเมื่อ ผู้โดยสารต้องการโดยไม่ ชักช้า	51 (12.8)	207 (51.8)	125 (31.3)	15 (3.8)	2 (0.5)	400 (100)	3.73	0.75	มาก
5. ให้คำแนะนำและให้ความ ช่วยเหลือเมื่อผู้โดยสาร ต้องการ	56 (14.0)	230 (57.5)	101 (25.3)	11 (2.8)	2 (0.5)	400 (100)	3.82	0.72	มาก
6. มีความตั้งใจและ กระตือรือร้น ในการปฏิบัติ หน้าที่	56 (14.0)	195 (48.8)	135 (33.8)	12 (3.0)	2 (0.5)	400 (100)	3.73	0.76	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{x}		แปล ความ
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก				
7. มีความเต็มใจและจริงใจใน การให้บริการแก่ผู้โดยสาร ทุกคน (Service Mind)	54 (13.5)	155 (38.8)	151 (37.8)	36 (9.0)	4 (1.0)	400 (100)	3.55	0.87	มาก
8. สิ่งของเครื่องใช้ที่นำมา บริการแก่ผู้โดยสารและการ ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย	120 (30.0)	237 (59.3)	41 (10.3)	2 (0.5)	- -	400 (100)	4.19	0.62	มาก
รวม							3.80	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 โดยเมื่อพิจารณาแยกในแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ในทุกหัวข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก คือ สิ่งของเครื่องใช้ที่นำมาบริการแก่ผู้โดยสารและการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมา คือ การให้การต้อนรับผู้โดยสาร อย่างยิ้มแย้มแจ่มใสมีค่าเฉลี่ย 3.98 และการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มด้วยความรวดเร็วและระมัดระวัง มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ในด้านบุคลิกภาพ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{x}		แปล ความ
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก				
ด้านบุคลิกภาพ									
1. มีกิจกรรมร่ายทเบาๆ สุขภาพอ่อนนุ่ม	95 (23.8)	223 (55.8)	77 (19.3)	5 (1.3)	- -	400 (100)	4.02	0.69	มาก
2. มีบุคลิกภาพที่ดีมีความ สง่างาม	111 (27.8)	227 (56.8)	54 (13.5)	8 (2.0)	- -	400 (100)	4.10	0.70	มาก
3. มีเอกลักษณ์ของความ เป็นไทย	114 (28.5)	193 (48.3)	77 (19.3)	14 (3.5)	2 (0.5)	400 (100)	4.01	0.82	มาก
4. ปฏิบัติหน้าที่เสมือนเป็น ตัวแทนของสายการบิน	62 (15.5)	201 (50.3)	123 (30.8)	13 (3.3)	1 (0.3)	400 (100)	3.78	0.75	มาก
5. มีความคล่องแคล่วในขณะ ปฏิบัติหน้าที่	65 (16.3)	255 (63.8)	74 (18.5)	5 (1.3)	1 (0.3)	400 (100)	3.95	0.65	มาก
6. พุดจาสุภาพและฉะฉาน ชัดเจน	81 (20.3)	235 (58.8)	79 (19.8)	5 (1.3)	- -	400 (100)	3.98	0.67	มาก
7. มีความเอื้ออาทรโดยเฉพาะ อย่างยิ่งกับผู้โดยสารที่เป็น เด็กและผู้สูงอายุ	69 (17.3)	177 (44.3)	135 (33.8)	17 (4.3)	2 (0.5)	400 (100)	3.74	0.81	มาก
8. มีความเป็นมิตรและ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	93 (23.3)	190 (47.5)	92 (23.0)	21 (5.3)	4 (1.0)	400 (100)	3.87	0.86	มาก
9. การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	171 (42.8)	207 (51.8)	22 (5.5)	- -	- -	400 (100)	4.37	0.59	มากที่สุด
รวม							3.98	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพโดยรวม

อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 โดยเมื่อพิจารณาแยกในแต่ละหัวข้อแล้วพบว่าหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความสง่างาม มีค่าเฉลี่ย 4.10 และการมีกิจกรรมยามว่างเรียบร้อยสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ
ผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ในด้านสติปัญญาและความสามารถ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{x}		แปล ความ
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก				
ด้านสติปัญญาและความสามารถ									
1. มีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ ผู้โดยสารได้อย่างชัดเจน	70 (17.5)	224 (56.0)	104 (26.0)	- -	2 (0.5)	400 (100)	3.90	0.69	มาก
2. มีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ เป็นอย่างดี	59 (14.8)	208 (52.0)	127 (31.8)	5 (1.3)	1 (0.3)	400 (100)	3.80	0.71	มาก
3. มีทักษะการสื่อสารทั้ง ภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ ได้เป็นอย่างดี	84 (21.0)	233 (58.3)	77 (19.3)	6 (1.5)	- -	400 (100)	3.99	0.68	มาก
4. สามารถปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์และบุคคล รอบข้างได้เป็นอย่างดี	47 (11.8)	237 (59.3)	112 (28.0)	3 (0.8)	1 (0.3)	400 (100)	3.82	0.65	มาก
5. อดทนต่อปัญหาและ อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ ตลอดเวลา ทั้งจากการ ปฏิบัติหน้าที่และ จาก บุคคลรอบข้าง	54 (13.5)	224 (56.0)	105 (26.3)	16 (4.0)	1 (0.3)	400 (100)	3.79	0.73	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	\bar{x}		แปล ความ
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก				
6. มีความรับผิดชอบต่อความ ปลอดภัยของผู้โดยสารทุก คน ตลอดช่วงเวลาที่ปฏิบัติ หน้าที่	67 (16.8)	233 (58.3)	96 (24.0)	3 (0.8)	1 (0.3)	400 (100)	3.91	0.67	มาก
7. มีความรู้ความชำนาญใน การปฏิบัติหน้าที่	79 (19.8)	253 (63.3)	67 (16.8)	- -	1 (0.3)	400 (100)	4.02	0.62	มาก
8. สามารถควบคุมอารมณ์ ตนเองในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ได้ดี	56 (14.0)	199 (49.8)	124 (31.0)	19 (4.8)	2 (0.5)	400 (100)	3.72	0.78	มาก
รวม							3.87	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านสติปัญญาและความสามารถโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 โดยเมื่อพิจารณาแยกในแต่ละหัวข้อแล้วพบว่า ในทุกหัวข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก คือ การมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมา คือ การมีทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.99 และการมีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารทุกคนตลอดช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14

แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย
ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท
แสดงการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อ การให้บริการของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ	3.80	0.60	มาก
ด้านบุคลิกภาพ	3.98	0.58	มาก
ด้านสติปัญญาและความสามารถ	3.87	0.58	มาก
รวม	3.88	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อเปรียบเทียบ ในด้านต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมา คือ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านสติปัญญาและความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านบริการ มีค่าความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 3.80

ส่วนที่ 4

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้โดยสารชาวไทยจำนวน 400 คน มีผู้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ซึ่งมีข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการบริการ

- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับฯ ให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ ไม่ว่าผู้โดยสารจะเป็นคนต่างจังหวัด คนกรุงเทพฯ หรือเป็นชาวต่างชาติ (มีผู้ตอบ 22 คน)
- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตรเพื่อให้ผู้โดยสาร เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ (มีผู้ตอบ 12 คน)
- เมื่อผู้โดยสารร้องขอการบริการที่ไม่ปกติ พนักงานต้อนรับฯ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และไม่ควรมองว่าผู้โดยสารเป็นบุคคลที่น่ารำคาญ (มีผู้ตอบ 7 คน)
- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับฯ เดินดูแลผู้โดยสารบ่อย ๆ เช่น ทุก ๆ 10-15 นาที ในเที่ยวบิน ช่วงกลางวัน และให้เดินดูแลให้น้อยลงในเที่ยวบินช่วงกลางคืน เพราะผู้โดยสารต้องการพักผ่อน (มีผู้ตอบ 5 คน)
- ผู้โดยสารต้องการให้มาตรฐานการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นไปอย่างที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โฆษณาไว้ (มีผู้ตอบ 4 คน)

2. ด้านบุคลิกภาพ

- ผู้โดยสารต้องการให้คัดเลือกพนักงานต้อนรับฯ ที่มีหน้าตาสวยงาม ยิ้มแย้มแจ่มใสมาให้บริการ (มีผู้ตอบ 13 คน)
- ผู้โดยสารต้องการให้มีการคัดเลือกพนักงานต้อนรับฯ ที่มีรูปร่างหน้าตาและกิริยาที่แสดง ความเป็นไทยแท้ เพราะพนักงานหลายท่านเป็นลูกครึ่ง พูดภาษาไทยไม่ชัดเจน (มีผู้ตอบ 8 คน)

- พนักงานต้อนรับฯบางท่านอายุมาก ดูไม่สดใส ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกเกรงใจและไม่กล้าเอ่ยปาก ขอบริการ หรือขอความช่วยเหลือ และบางท่านดู (มีผู้ตอบ 4 คน)

3. ด้านสติปัญญาและความสามารถ

- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับฯ เป็นผู้ที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้โดยสาร เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มีผู้ตอบ 4 คน)
- เมื่อผู้โดยสารต้องการสอบถามข้อมูลบางอย่างเกี่ยวกับการเดินทาง พนักงานต้อนรับฯ ไม่มีข้อมูลหรือไม่แน่ใจในข้อมูล และตอบคำถามผู้โดยสารแบบเสียไม่ได้ พร้อมทั้งแสดงสีหน้าไม่พอใจ (มีผู้ตอบ 3 คน)
- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับฯ มีความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ รวมทั้งสามารถจัดบริการยาสามัญเบื้องต้นได้ หากมีการเจ็บป่วยเล็กน้อย ๆ บนเครื่องบิน เช่น ปวดท้อง ปวดศีรษะ เป็นต้น (มีผู้ตอบ 3 คน)
- ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับฯมีความรู้รอบตัวให้มากขึ้น (มีผู้ตอบ 2 คน)

ส่วนที่ 5

แสดงการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์

สมมติฐานที่ 1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เพศ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน				
	จำนวน	\bar{x}	S.D	t-value	2-tailed Prob.
ชาย	166	3.88	0.510	0.130	0.874
หญิง	234	3.89	0.585		

จากตารางที่ 4.15 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 พบว่าค่า 2-tailed Prob. มีค่าเท่ากับ 0.874 มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง
กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ

เพศ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการบริการ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D	t-value	2-tailed Prob.
ชาย	166	3.80	0.554	0.110	0.962
หญิง	234	3.80	0.632		

จากตารางที่ 4.16 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 พบว่าค่า 2-tailed Prob. มีค่าเท่ากับ 0.962 มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง
กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ

เพศ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านบุคลิกภาพ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D	t-value	2-tailed Prob.
ชาย	166	3.95	0.546	0.380	0.348
หญิง	234	4.00	0.609		

จากตารางที่ 4.17 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 พบว่าค่า 2-tailed Prob. มีค่าเท่ากับ 0.348 มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง
กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ

เพศ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสติปัญญาและความสามารถ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D	t-value	2-tailed Prob.
ชาย	166	3.89	0.526	0.041	0.520
หญิง	234	3.85	0.608		

จากตารางที่ 4.18 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 พบว่าค่า 2-tailed Prob. มีค่าเท่ากับ 0.520 มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ดังนั้นผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

อายุ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน				
	จำนวน	\bar{x}	S.D	t-value	2-tailed Prob.
16-25 ปี	26	3.44	0.616	7.563**	0.000
26-35 ปี	107	3.74	0.534		
36-45 ปี	108	3.96	0.481		
46-55 ปี	114	4.02	0.529		
56-65 ปี	37	3.90	0.637		
66 ปีขึ้นไป	8	4.18	0.415		
รวม	400	3.88	0.554		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.19 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 66 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสูงที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 และผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง

16-25 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่ำสุดโดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.44

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน จำแนกตามอายุของผู้โดยสารเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบโดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ดังในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
		16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี	66 ปีขึ้นไป
16-25 ปี	3.44	-	-0.31**	-0.53**	-0.58**	-0.47**	-0.74**
26-35 ปี	3.74	0.31**	-	-0.22**	-0.27**	-0.16	-0.44*
36-45 ปี	3.96	0.53**	0.22**	-	-0.05	0.06	-0.22
46-55 ปี	4.02	0.58**	0.27**	0.05	-	0.11	-0.16
56-65 ปี	3.90	0.47**	0.16	-0.06	-0.11	-	-0.28
66 ปีขึ้นไป	4.18	0.74**	0.44*	0.22	0.16	0.28	-
รวม	3.88						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี และ 46-55 ปี จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้โดยสารที่มีอายุ 66 ปีขึ้นไปจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ

อายุ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการให้บริการ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D	t-value	2-tailed Prob.
16-25 ปี	26	3.37	0.652	6.806**	0.000
26-35 ปี	107	3.64	0.608		
36-45 ปี	108	3.89	0.534		
46-55 ปี	114	3.94	0.562		
56-65 ปี	37	3.80	0.650		
66 ปีขึ้นไป	8	4.03	0.399		
รวม	400	3.80	0.600		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.21 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน

จะมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 66 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 และ ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินด้านการบริการต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.37

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ต้อนรับ บนเครื่องบินด้านการบริการ จำแนกตามอายุของผู้โดยสารเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบ โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ดังในตาราง ที่ 4.22

ตารางที่ 4.22

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน ด้านการบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
		ด้านการบริการ					
		16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี	66 ปีขึ้นไป
16-25 ปี	3.37	-	-0.27*	-0.52**	-0.58**	-0.43**	-0.67**
26-35 ปี	3.64	0.27*	-	-0.25**	-0.31**	-0.16	-0.40
36-45 ปี	3.89	0.52**	0.25**	-	-0.06	0.09	-0.14
46-55 ปี	3.94	0.58**	0.31**	0.06	-	0.15	0.09
56-65 ปี	3.80	0.43**	0.16	-0.09	-0.15	-	-0.23
66 ปีขึ้นไป	4.03	0.67**	0.40	0.14	-0.09	0.23	-
รวม	3.80						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการบริการสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี 46-55 ปี 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี และอายุระหว่าง 46-55 ปี จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการบริการสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ

อายุ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D	t-value	2-tailed Prob.
16-25 ปี	26	3.52	0.646	6.045**	0.000
26-35 ปี	107	3.86	0.556		
36-45 ปี	108	4.07	0.536		
46-55 ปี	114	4.07	0.564		
56-65 ปี	37	4.01	0.648		
66 ปีขึ้นไป	8	4.29	0.452		
รวม	400	3.98	0.584		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.23 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 66 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพสูงที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 และผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.52

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุของผู้โดยสารเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบโดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ดังในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านบุคลิกภาพ					
		16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี	66 ปีขึ้นไป
16-25 ปี	3.52	-	-0.35**	-0.55**	-0.55**	-0.49**	-0.77**
26-35 ปี	3.86	0.35**	-	-0.21**	-0.21**	-0.15	-0.43*
36-45 ปี	4.07	0.55**	0.21**	-	0.00	0.06	-0.22
46-55 ปี	4.07	0.55**	0.21**	0.00	-	0.06	-0.22
56-65 ปี	4.01	0.49**	0.15	-0.06	-0.06	-	-0.28
66 ปีขึ้นไป	4.29	0.77**	0.43*	0.22	0.22	0.28	-
รวม	3.98						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป จะมีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี และ 46-55 ปี จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ สูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้โดยสารที่มีอายุ 66 ปีขึ้นไปจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.8 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับความพึงพอใจต่อ
 แสดงการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 ด้านสติปัญญาและความสามารถ

อายุ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน				
	จำนวน	\bar{x}	S.D	t-value	2-tailed Prob.
16-25 ปี	26	3.41	0.660	7.827**	0.000
26-35 ปี	107	3.72	0.551		
36-45 ปี	108	3.92	0.493		
46-55 ปี	114	4.03	0.530		
56-65 ปี	37	3.89	0.695		
66 ปีขึ้นไป	8	4.20	0.500		
รวม	400	3.87	0.575		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.25 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 3.8 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 66 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถสูงที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 และผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญา และความสามารถต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.41

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ จำแนกตามอายุของผู้โดยสารเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบ โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ดังในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสติปัญญาและความสามารถโดยจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ					
		16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี	66 ปีขึ้นไป
16-25 ปี	3.41	-	-0.30*	-0.50**	-0.62**	-0.48**	-0.79**
26-35 ปี	3.72	0.30*	-	-0.20**	-0.31**	-0.17	-0.48*
36-45 ปี	3.92	0.50**	0.20**	-	0.11	0.02	-0.29
46-55 ปี	4.03	0.62**	0.31**	-0.11	-	0.14	-0.17
56-65 ปี	3.89	0.48**	0.17	-0.02	-0.14	-	-0.31
66 ปีขึ้นไป	4.20	0.79**	0.48*	0.29	0.17	0.31	-
รวม	3.87						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปีจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสติปัญญาและความสามารถ สูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี 46-55 ปี 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

สำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี และ 46-55 ปี จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้โดยสารที่มีอายุ 66 ปีขึ้นไป จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.9 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2	4.04	0.849	3.714**	0.003
มัธยมศึกษา	8	4.07	0.619		
อนุปริญญาตรี/ปวส.	32	3.98	0.716		
ปริญญาตรี	186	3.98	0.545		
ปริญญาโท	166	3.77	0.505		
สูงกว่าปริญญาโท	6	3.46	0.394		
รวม	400	3.88	0.554		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.27 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 3.9 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.003 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 และ

ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาโทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.46

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้โดยสารเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบโดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ดังในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.04	-	-0.03	0.06	0.06	0.27	0.58
มัธยมศึกษา	4.07	0.03	-	0.10	0.10	0.31	0.61*
อนุปริญญา/ปวส.	3.98	-0.06	-0.10	-	0.00	0.21*	0.52*
ปริญญาตรี	3.98	-0.06	-0.10	0.00	-	0.21**	0.52*
ปริญญาโท	3.77	-0.27	-0.31	-0.21*	-0.21**	-	0.31
สูงกว่าปริญญาโท	3.46	-0.58	-0.61*	-0.52*	-0.52*	-0.31	-
รวม	3.88						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน สูงกว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สูงกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสูงกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.10 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2	4.25	0.707	3.063**	0.010
มัธยมศึกษา	8	3.95	0.691		
อนุปริญญาตรี/ปวส.	32	3.86	0.725		
ปริญญาตรี	186	3.89	0.564		
ปริญญาโท	166	3.69	0.593		
สูงกว่าปริญญาโท	6	3.33	0.510		
รวม	400	3.80	0.600		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.29 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 3.10 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.010 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาชั้นต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบริการสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 และผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการบริการต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.33

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้โดยสารเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบโดย การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ดังในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการบริการ					
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.25	-	0.30	0.39	0.36	0.56	0.92
มัธยมศึกษา	3.95	-0.30	-	0.10	0.07	0.26	0.62
อนุปริญญา/ปวส.	3.86	-0.39	-0.10	-	-0.03	0.17	0.52*
ปริญญาตรี	3.89	-0.36	-0.07	0.03	-	0.20**	0.55*
ปริญญาโท	3.69	-0.56	-0.26	-0.17	-0.20**	-	0.36
สูงกว่าปริญญาโท	3.33	-0.92	-0.62	-0.52*	-0.55*	-0.36	-
รวม	3.80						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการสูงกว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการสูงกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.11 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2	4.06	0.864	3.939**	0.002
มัธยมศึกษา	8	4.19	0.544		
อนุปริญญาตรี/ปวส.	32	4.05	0.767		
ปริญญาตรี	186	4.08	0.581		
ปริญญาโท	166	3.85	0.523		
สูงกว่าปริญญาโท	6	3.56	0.433		
รวม	400	3.98	0.584		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.31 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.11 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.002 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพสูงที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 และผู้โดยสาร ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านบุคลิกภาพต่ำสุดโดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.56

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้โดยสารเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบโดย การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ดังในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านบุคลิกภาพ					
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.06	-	-0.14	0.00	-0.03	0.21	0.50
มัธยมศึกษา	4.19	0.14	-	0.14	0.11	0.35	0.64*
อนุปริญญา/ปวส.	4.05	0.00	-0.14	-	-0.03	0.20	0.50
ปริญญาตรี	4.08	0.03	-0.11	0.03	-	0.23**	0.53*
ปริญญาโท	3.85	-0.21	-0.35	-0.20	-0.23**	-	0.29
สูงกว่าปริญญาโท	3.56	-0.50	-0.64*	-0.50	-0.53*	-0.29	-
รวม	3.98						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ สูงกว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพสูงกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.12 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความสามารถ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2	3.81	0.972	3.226**	0.007
มัธยมศึกษา	8	4.06	0.694		
อนุปริญญาตรี/ปวส.	32	4.02	0.723		
ปริญญาตรี	186	3.94	0.582		
ปริญญาโท	166	3.75	0.506		
สูงกว่าปริญญาโท	6	3.48	0.515		
รวม	400	3.87	0.575		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.33 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.12 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.007 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้าน สติปัญญาและความสามารถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 และผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.48

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้โดยสาร เป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบโดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการ ทดสอบแบบ LSD ดังในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสติปัญญา และความสามารถ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสติปัญญาและความสามารถ					
		ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยม ศึกษา	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.81	-	-0.25	-0.21	-0.13	0.06	0.33
มัธยมศึกษา	4.06	0.25	-	0.04	0.12	0.31	0.58
อนุปริญญา/ปวส.	4.02	0.21	-0.04	-	0.07	0.27*	0.54*
ปริญญาตรี	3.94	0.13	-0.12	-0.07	-	0.19**	0.47*
ปริญญาโท	3.75	-0.06	-0.31	-0.27*	-0.19**	-	0.28
สูงกว่าปริญญาโท	3.48	-0.33	-0.58	-0.54*	-0.47*	-0.28	-
รวม	3.87						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ สูงกว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญา และความสามารถสูงกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 1.13 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
นักศึกษา	21	3.53	0.646	5.143**	0.000
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	114	4.09	0.534		
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	169	3.80	0.503		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	3.87	0.573		
แม่บ้าน	5	3.82	0.741		
เกษียณอายุ	16	3.77	0.729		
อื่น ๆ	14	3.99	0.242		
รวม	400	3.88	0.554		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.35 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.13 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 และผู้โดยสารที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.53

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน จำแนกตามอาชีพของผู้โดยสารเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบโดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ดังในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน						
		นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน /ลูกจ้าง บริษัท	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน	เกษียณ อายุ	อื่น ๆ
นักศึกษา	3.53	-	-0.56**	-0.28*	-0.34*	-0.29	-0.25	-0.46*
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.09	0.56**	-	0.29**	0.22*	0.27	0.31*	0.10
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	3.80	0.28*	-0.29**	-	-0.07	-0.01	0.03	-0.18
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.87	0.34*	-0.22*	0.07	-	0.05	0.10	-0.12
แม่บ้าน	3.82	0.29	-0.27	0.01	-0.05	-	0.04	-0.17
เกษียณอายุ	3.77	0.25	-0.31*	-0.03	-0.10	-0.04	-	-0.21
อื่น ๆ	3.99	0.46*	-0.10	0.18	0.12	0.17	0.21	-
รวม	3.88							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้โดยสาร ที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสูงกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้โดยสารที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษียณอายุแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 1.14 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
นักศึกษา	21	3.48	0.668	4.537**	0.000
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	114	4.01	0.592		
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	169	3.71	0.556		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	3.77	0.592		
แม่บ้าน	5	3.75	0.765		
เกษียณอายุ	16	3.65	0.754		
อื่น ๆ	14	3.88	0.400		
รวม	400	3.80	0.600		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.37 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.14 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบริการสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 และผู้โดยสารที่มีอาชีพนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบริการต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.48

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพของผู้โดยสารเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบโดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ดังในตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน						
		นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน /ลูกจ้าง บริษัท	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน	เกษียณ อายุ	อื่น ๆ
นักศึกษา	3.48	-	-0.53**	-0.23	-0.28	-0.27	-0.17	-0.40*
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.01	0.53**	-	0.31**	0.25**	0.26	0.37*	0.13
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	3.71	0.23	-0.31**	-	-0.06	-0.04	0.06	-0.18
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.77	0.28	-0.25**	0.06	-	0.02	0.12	-0.12
แม่บ้าน	3.75	0.27	-0.26	0.04	-0.02	-	0.10	-0.13
เกษียณอายุ	3.65	0.17	-0.37*	-0.06	-0.12	-0.10	-	-0.24
อื่น ๆ	3.88	0.40*	-0.13	0.18	0.12	0.13	0.24	-
รวม	3.80							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านการบริการสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่น ๆ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท และประกอบธุรกิจส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้โดยสารที่เกษียณอายุแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 1.15 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
นักศึกษา	21	3.57	0.665	4.929**	0.000
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	114	4.18	0.543		
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	169	3.90	0.543		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	3.96	0.633		
แม่บ้าน	5	3.84	0.764		
เกษียณอายุ	16	3.89	0.730		
อื่น ๆ	14	4.06	0.217		
รวม	400	3.98	0.584		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.39 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.15 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพสูงที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 และผู้โดยสารที่มีอาชีพนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.57

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอาชีพของผู้โดยสารเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบโดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ดังในตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ						
		นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน /ลูกจ้าง บริษัท	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน	เกษียณ อายุ	อื่น ๆ
นักศึกษา	3.57	-	-0.61**	-0.33*	-0.39**	-0.27	-0.32	-0.48*
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.18	0.61**	-	0.28**	0.23*	0.34	0.29	0.13
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	3.90	0.33*	-0.28**	-	-0.05	0.06	0.02	-0.15
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.96	0.39**	-0.23*	0.05	-	0.11	0.07	-0.10
แม่บ้าน	3.84	0.27	-0.34	-0.06	-0.11	-	-0.04	-0.21
เกษียณอายุ	3.89	0.32	-0.29	-0.02	-0.07	0.04	-	-0.17
อื่น ๆ	4.06	0.48*	-0.13	0.15	0.10	0.21	0.17	-
รวม	3.98							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน / ลูกจ้างบริษัท และอาชีพอื่น ๆ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 1.16 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
นักศึกษา	21	3.52	0.678	4.347**	0.000
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	114	4.05	0.557		
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	169	3.78	0.527		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	3.87	0.590		
แม่บ้าน	5	3.85	0.726		
เกษียณอายุ	16	3.77	0.768		
อื่น ๆ	14	4.01	0.271		
รวม	400	3.87	0.575		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.41 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.16 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสติปัญญาและความสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารถี่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถสูงที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 และผู้โดยสารถี่มีอาชีพนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสติปัญญาและความสามารถต่ำสุดโดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.52

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ จำแนกตามอาชีพของผู้โดยสารเป็นรายคู่ จึงทำการทดสอบ โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ดังในตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42

แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสติปัญญาและความสามารถ						
		นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน /ลูกจ้าง บริษัท	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน	เกษียณ อายุ	อื่น ๆ
นักศึกษา	3.52	-	-0.53**	-0.26*	-0.36*	-0.33	-0.25	-0.49*
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.05	0.53**	-	0.27**	0.18*	0.20	0.29	0.04
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	3.78	0.26*	-0.27**	-	-0.09	-0.07	0.01	-0.23
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.87	0.36*	-0.18*	0.09	-	0.02	0.11	-0.14
แม่บ้าน	3.85	0.33	-0.20	0.07	-0.02	-	0.08	-0.16
เกษียณอายุ	3.77	0.25	-0.29	-0.01	-0.11	-0.08	-	-0.24
อื่น ๆ	4.01	0.49*	-0.04	0.23	0.14	0.16	0.24	-
รวม	3.87							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 1.17 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

รายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
ต่ำกว่า 10,000 บาท	16	3.76	0.695	0.879	0.477
10,001-20,000 บาท	62	3.93	0.550		
20,001-30,000 บาท	91	3.95	0.522		
30,001-50,000 บาท	152	3.85	0.550		
50,001 บาทขึ้นไป	79	3.85	0.573		
รวม	400	3.88	0.554		

ตารางที่ 4.43 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.17 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.477 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสูงที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 และผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.76

สมมติฐานข้อ 1.18 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบริการแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ

รายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการบริการ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
ต่ำกว่า 10,000 บาท	16	3.68	0.658	0.900	0.464
10,001-20,000 บาท	62	3.89	0.607		
20,001-30,000 บาท	91	3.85	0.558		
30,001-50,000 บาท	152	3.75	0.614		
50,001 บาทขึ้นไป	79	3.78	0.605		
รวม	400	3.80	0.600		

ตารางที่ 4.44 แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อ 1.18 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.464 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการสูงสุดโดย

มีค่าเฉลี่ย 3.89 และผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.68

สมมติฐานข้อ 1.19 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ

รายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
ต่ำกว่า 10,000 บาท	16	3.91	0.769	1.300	0.269
10,001-20,000 บาท	62	4.00	0.570		
20,001-30,000 บาท	91	4.09	0.503		
30,001-50,000 บาท	152	3.94	0.598		
50,001 บาทขึ้นไป	79	3.91	0.608		
รวม	400	3.98	0.584		

ตารางที่ 4.45 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.19 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.269 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพสูงที่สุดโดย

มีค่าเฉลี่ย 4.09 สำหรับผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านบุคลิกภาพต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.91

สมมติฐานข้อ 1.20 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ด้านสติปัญญาและความสามารถ

รายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านสติปัญญาและความสามารถ				
	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Prob.
ต่ำกว่า 10,000 บาท	16	3.66	0.734	0.696	0.595
10,001-20,000 บาท	62	3.91	0.553		
20,001-30,000 บาท	91	3.90	0.597		
30,001-50,000 บาท	152	3.85	0.549		
50,001 บาทขึ้นไป	79	3.86	0.584		
รวม	400	3.87	0.575		

ตารางที่ 4.46 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1.20 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.595 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถสูงที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 และผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านสติปัญญาและความสามารถต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.66

สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน

H_0 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

H_1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 4.47

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	R	Prob.
การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย	0.117*	0.020

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed)

$r = 0.117$ มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

จากตารางที่ 4.47 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.020 น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่า r พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.117 แสดงให้เห็นว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นั่นคือ ถ้าผู้โดยสารเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากขึ้น

สมมติฐานข้อ 2.1 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ

H_0 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ

H_1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ

ตารางที่ 4.48

แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ	
	R	Prob.
การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย	0.109*	0.030

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed)

$r = 0.109$ มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

จากตารางที่ 4.48 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.030 น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่า r พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.109 แสดงให้เห็นว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านการบริการ นั่นคือ ถ้าผู้โดยสารเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านการบริการมากขึ้น

สมมติฐานข้อ 2.2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ

H_0 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ

H_1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านบุคลิกภาพ

ตารางที่ 4.49

แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ	
	R	Prob.
การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย	0.097	0.053

จากตารางที่ 4.49 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.053 มากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ดังนั้น การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อ 2.3 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและความสามารถ

H_0 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและความสามารถ

H_1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านสติปัญญาและความสามารถ

ตารางที่ 4.50

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและความสามารถ

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและ ความสามารถ	
	R	Prob.
การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย	0.127*	0.011

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed)

$r = 0.127$ มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

จากตารางที่ 4.50 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.011 น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสาร

ไทยมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสถิติปัญญาและความสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่า r พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.127 แสดงให้เห็นว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านสถิติปัญญาและความสามารถ นั่นคือ ถ้าผู้โดยสารเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินในด้านสถิติปัญญาและความสามารถมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 4.51

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	R	Prob.
ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย	0.122*	0.015

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed)

$r = 0.122$ มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

จากตารางที่ 4.51 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.015 น้อยกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่า r พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.122 แสดงให้เห็นว่าความถี่ ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบิน นั่นคือ ถ้าผู้โดยสารมีความถี่ในการ ใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินมากขึ้น

สมมติฐานข้อ 3.1 ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ

ตารางที่ 4.52

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการให้บริการ	
	R	Prob.
ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย	0.125*	0.012

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed)

$r = 0.125$ มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

จากตารางที่ 4.52 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.012 น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ความถี่ในการใช้บริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากค่า r พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.012 แสดงให้เห็นว่าความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการ นั่นคือ ถ้าความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการบริการมากขึ้น

สมมติฐานข้อ 3.2 ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ

ตารางที่ 4.53

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ	
	R	Prob.
ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

$r = 0.136$ มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

จากตารางที่ 4.53 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.006 น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ความถี่ในการใช้

บริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาจากค่า r พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.136 แสดงให้เห็นว่าความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ นั่นคือ ถ้าผู้โดยสารมีความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพมากขึ้น

สมมติฐานข้อ 3.3 ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและความสามารถ

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและความสามารถ

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและความสามารถ

ตารางที่ 4.54

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ของผู้โดยสารชาวไทยกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและความสามารถ

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินในด้านบุคลิกภาพ	
	R	Prob.
ความถี่ในการใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทย	0.080	0.111

จากตารางที่ 4.54 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 3.3 พบว่าค่า Prob. มีค่าเท่ากับ 0.111, มากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ดังนั้น ความถี่ในการใช้บริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้โดยสารชาวไทยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านสติปัญญาและสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05