

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงทัศนคติและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ของผู้โดยสารกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์และหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ ในการเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอโดยจัดเรียงลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. ทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. ทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อสายการบิน
5. ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ ที่มีต่อการให้บริการของสายการบิน
6. การทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	185	46.25
หญิง	215	53.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ที่
ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ปรากฏว่าเป็นหญิงมากกว่าชาย โดยจำแนกเป็นเพศหญิง 215
คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 และจำแนกเป็นเพศชาย 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25

อายุ

ตารางที่ 4.2
จำนวนและร้อยละของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

	จำนวน	ร้อยละ
15-24 ปี	103	25.75
25-34 ปี	124	31.00
35-44 ปี	88	22.00
45-54 ปี	58	14.50
55-64 ปี	19	4.75
มากกว่า 65 ปี	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 เมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นตามอายุแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี
จำนวนมากที่สุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ

1. อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0
2. อายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75
3. อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0
4. อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5
5. อายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75
6. อายุมากกว่า 65 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

การศึกษา

ตารางที่ 4.3
จำนวนและร้อยละของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา

	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/ ปวช.	19	4.75
อนุปริญญา/ ปวส.	98	24.50
ปริญญาตรี	230	57.50
ปริญญาโท	43	10.75
สูงกว่าปริญญาโท	10	2.50
อื่นๆ	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 เมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามการศึกษาแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ

1. ระดับปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5
2. ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5
3. ระดับปริญญาโท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75
4. ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75
5. ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

อาชีพ

ตารางที่ 4.4
จำนวนและร้อยละของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	48	12.00
ข้าราชการ	84	21.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	25	6.30
พนักงานบริษัท	111	27.80
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	46	11.50
กรรมกร/หาบเร่/ ค้าขาย/ รับจ้าง	32	8.00
แม่บ้าน	54	13.50
อื่นๆ	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 เมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามอาชีพแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ

- 1. อาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8
- 2. อาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21
- 3. อาชีพเป็นแม่บ้าน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5
- 4. อาชีพเป็นนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12
- 5. อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5
- 6. อาชีพเป็นกรรมกร/หาบเร่/ ค้าขาย/ รับจ้าง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8
- 7. อาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.5
จำนวนและร้อยละของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	20	5.00
5,001 - 10, 000 บาท	48	12.00
10, 001 - 15,000 บาท	128	32.00
15, 001 - 20,000 บาท	88	22.00
20, 001 - 25, 000 บาท	48	12.00
มากกว่า 25, 000 บาท	68	17.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 เมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ

1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32
2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15, 001 - 20,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25, 000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10, 000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20, 001 - 25, 000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตอนที่ 2 ทศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 4.6

ทศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
คำนวณเป็นจำนวนและร้อยละ

ข้อคำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม	X	S.D.	ความหมายค่าเฉลี่ย
1. ยินดีให้คำแนะนำและความช่วยเหลือท่านเมื่อมีความต้องการ	145 (36.2)	173 (43.3)	53 (13.2)	29 (7.3)	0 (0.0)	400 (100)	4.08	0.88	เชิงบวก
2. การเอาใจใส่และปฏิบัติกับผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	131 (32.8)	133 (33.2)	108 (27.0)	28 (7.0)	0 (0.0)	400 (100)	3.92	0.93	เชิงบวก
3. ความตั้งใจและเป็นผู้กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	93 (23.3)	225 (56.2)	39 (9.7)	43 (10.8)	0 (0.0)	400 (100)	3.92	0.87	เชิงบวก
4. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติเมื่อพนักงานสาธิตการใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน	79 (19.7)	239 (59.7)	53 (13.3)	29 (7.3)	0 (0.0)	400 (100)	3.92	0.78	เชิงบวก
5. การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็ว	91 (22.2)	211 (52.8)	41 (10.3)	57 (14.2)	0 (0.0)	400 (100)	3.84	0.94	เชิงบวก
6. พนักงานเป็นผู้มีความชำนาญในงาน เช่น รู้เรื่องเครื่องบินหรือข้อมูลสายการบินดีพอ	92 (23.0)	173 (43.3)	106 (26.5)	29 (7.2)	0 (0.0)	400 (100)	3.82	0.87	เชิงบวก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม	X	S.D.	ความหมายค่าเฉลี่ย
7. เมื่อเกิดการเจ็บป่วยเกิดขึ้นระหว่างทำการบิน ท่านได้รับการดูแลและเป็นอย่างดี	79 (19.8)	145 (36.2)	108 (27.0)	68 (17.0)	0 (0.0)	400 (100)	3.59	0.99	ไม่แน่ใจ
8. ท่านรู้สึกว่าการเกิดกรณีฉุกเฉิน พนักงานสามารถแก้ปัญหาและช่วยเหลือท่านได้ทันที	65 (16.3)	146 (36.5)	146 (36.5)	43 (10.7)	0 (0.0)	400 (100)	3.58	0.89	ไม่แน่ใจ
รวม							3.83	0.89	เชิงบวก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทยจำนวน 400 คนที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเชิงบวกในเรื่อง

- 1. การยินดีให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเมื่อมีความต้องการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.08
- 2. การเอาใจใส่และปฏิบัติกับผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.92
- 3. มีความตั้งใจและเป็นผู้กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.92
- 4. เมื่อพนักงานสาธิตการใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน ผู้โดยสารได้รับความรู้ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.92
- 5. การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มรวดเร็ว ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84
- 6. พนักงานเป็นผู้มีความชำนาญในงาน เช่น รู้เรื่องเครื่องบินหรือข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสายการบินที่ติดต่อ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 และยังพบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติในเชิงไม่แน่ใจต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่อง ดังนี้

- เมื่อเกิดการเจ็บป่วยเกิดขึ้นระหว่างทำการบิน จะได้รับการดูแลและปฐมพยาบาลเบื้องต้นเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.59

- หากเกิดกรณีฉุกเฉิน พนักงานสามารถแก้ปัญหาและช่วยเหลือได้ทันที่ด้วยค่าเฉลี่ย 3.58

เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในเชิงบวก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.83

ตอนที่ 3 ทศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 4.7

ทศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
คำนวณเป็นจำนวนและร้อยละ

ข้อคำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	รวม	X	S.D.	ความ หมาย ค่า เฉลี่ย
1. การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย สง่างาม	146 (36.5)	226 (56.5)	0 (0.0)	28 (7.0)	0 (0.0)	400 (100)	4.23	0.77	เชิง บวก
2. แสดงออกถึงความ เป็นมิตรและ มีมนุษยสัมพันธ์	171 (42.8)	173 (43.3)	13 (3.2)	43 (10.2)	0 (0.0)	400 (100)	4.18	0.93	เชิง บวก
3. มีมารยาทและ มีความเต็มใจ ในการให้บริการ	146 (36.5)	199 (49.8)	26 (6.5)	29 (7.2)	0 (0.0)	400 (100)	4.16	0.84	เชิง บวก
4. ความเป็นคนสุภาพ อ่อนโยน พุดจา ด้วยน้ำเสียงที่ นุ่มนวล อ่อนหวาน	145 (36.3)	186 (46.5)	41 (10.2)	28 (7.0)	0 (0.0)	400 (100)	4.12	0.86	เชิง บวก
รวม							4.17	0.85	เชิง บวก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทยจำนวน 400 คนที่
ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเชิงบวกในเรื่อง

- 1. แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สง่างาม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.23
- 2. แสดงออกถึงความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.18
- 3. มีมารยาทและมีความเต็มใจในการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.16

4. ความเป็นคนสุภาพอ่อนโยน พุดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล อ่อนหวาน
ด้วยค่าเฉลี่ย 3.12

เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย
ที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในเชิงบวก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95

ตอนที่ 4 ทศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

ตารางที่ 4.8

ทศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
คำนวณเป็นจำนวนและร้อยละ

ข้อคำถาม	เห็นด้วยยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยยิ่ง	รวม	X	S.D.	ความหมายค่าเฉลี่ย
1. สายการบินโอเรียนท์ไทยมีมาตรฐานการบริการที่ดี	52 (13.0)	335 (83.7)	13 (3.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	4.10	0.39	เชิงบวก
2. สายการบินโอเรียนท์ไทยมีความปลอดภัยต่อการเดินทาง	27 (6.7)	334 (83.5)	39 (9.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	3.97	0.41	เชิงบวก
3. เที่ยวบินมีความตรงต่อเวลา	146 (36.5)	94 (23.5)	147 (36.7)	13 (3.3)	0 (0.0)	400 (100)	3.93	0.93	เชิงบวก
4. ของว่างและเครื่องดื่มที่บริการมีคุณภาพดี	82 (20.5)	213 (53.3)	78 (19.5)	27 (6.7)	0 (0.0)	400 (100)	3.88	0.81	เชิงบวก
5. สายการบินโอเรียนท์ไทยมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยรวมถึงการบำรุงรักษาที่ให้ความอุ่นใจแก่ผู้โดยสาร	27 (6.7)	282 (70.5)	91 (22.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	3.84	0.52	เชิงบวก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อคำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม	X	S.D.	ความหมายค่าเฉลี่ย
7. การติดต่อกับสายการบินได้รับการอำนวยความสะดวกและมีรวดเร็วดี	40 (10.0)	243 (60.7)	104 (26.0)	13 (3.3)	0 (0.0)	400 (100)	3.78	0.66	เชิงบวก
8. สายการบินมีเส้นทางการบินจำนวนเที่ยวบินที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี	70 (17.5)	186 (46.5)	118 (29.5)	26 (6.5)	0 (0.0)	400 (100)	3.75	0.82	เชิงบวก
9. ราคาค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำอื่นๆ	54 (13.5)	198 (49.5)	135 (33.7)	13 (3.3)	0 (0.0)	400 (100)	3.73	0.73	เชิงบวก
10. สถานที่เช็คอินมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	28 (7.0)	240 (60.0)	80 (20.0)	52 (13.0)	0 (0.0)	400 (100)	3.61	0.80	ไม่แน่ใจ
11. โปรแกรมส่งเสริมการขายมีความน่าสนใจ	14 (3.5)	201 (50.3)	172 (43.0)	13 (3.2)	0 (0.0)	400 (100)	3.54	0.62	ไม่แน่ใจ
รวม							3.82	0.67	เชิงบวก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จำนวน 400 คนที่ตอบแบบสอบถาม มีทัศนคติต่อสายการบินโอเรียนท์ไทยในเชิงบวกในเรื่อง

1. มีมาตรฐานการบริการที่ดี ด้วยค่าเฉลี่ย 4.10
 2. มีความปลอดภัยต่อการเดินทาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.97
 3. เที่ยวบินมีความตรงต่อเวลา ด้วยค่าเฉลี่ย 3.93
 4. ขอว่างและเครื่องดื่มที่บริการบนเครื่องบินมีคุณภาพดี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.88
 5. สายการบินโอเรียนท์ไทยมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย รวมถึงการบำรุงรักษาที่ให้ความอุ่นใจแก่ผู้โดยสาร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84
 6. ผู้โดยสารจะกลับมาใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทยอีกในการเดินทางครั้งหน้า ด้วยค่าเฉลี่ย 3.87
 7. การติดต่อกับสายการบินโอเรียนท์ไทยได้รับการอำนวยความสะดวกและมีความรวดเร็วดี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.78
 8. มีเส้นทางการบิน รวมถึงจำนวนเที่ยวบินที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.75
 9. ราคาค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำอื่นๆและผู้โดยสารจะกลับมาใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทยอีกในการเดินทางครั้งหน้า ด้วยค่าเฉลี่ย 3.73
 10. สถานที่เช็คอินมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ด้วยค่าเฉลี่ย 3.61
 11. โปรแกรมส่งเสริมการขายมีความน่าสนใจ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.54
- เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินอยู่ในเชิงบวก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบิน
ไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

ตารางที่ 4.9

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
คำนวณเป็นจำนวนและร้อยละ

ข้อคำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม	X	S.D.	ความหมายค่าเฉลี่ย
1. การให้บริการทั่วไปของพนักงานต้อนรับ	106 26.5	212 53.0	82 20.5	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	4.06	0.68	พอใจมาก
2. การออกตัวมีความถูกต้องตรงกับชื่อ-นามสกุล และเที่ยวบิน	82 20.5	251 62.8	67 16.7	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	4.04	0.61	พอใจมาก
3. การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับ	66 16.5	280 70.0	54 13.5	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	4.03	0.55	พอใจมาก
4. การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน	106 26.5	199 49.7	81 20.3	14 3.5	0 (0.0)	400 (100)	3.99	0.78	พอใจมาก
5. การแสดงออกถึงความกระตือรือร้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	106 26.5	186 46.5	108 27.0	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	3.99	0.73	พอใจมาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อคำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม	X	S.D.	ความหมายค่าเฉลี่ย
6. พนักงานเช็คอิน ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับ ผู้โดยสาร	161 40.3	106 21.5	80 20.0	53 13.2	0 (0.0)	400 (100)	3.94	1.06	พอใจมาก
7. การระบุหมายเลข ที่นั่งบน บัตรโดยสาร	93 23.3	187 41.7	106 26.5	14 3.5	0 (0.0)	400 (100)	3.90	0.79	พอใจมาก
8. พนักงานของ ศูนย์ข้อมูล ในการสอบถาม	78 19.5	201 50.2	121 30.3	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	3.89	0.70	พอใจมาก
9. ความขยัน และตั้งใจทำงาน ของพนักงาน ดือนรับภาคพื้นดิน	78 19.5	189 47.3	119 29.7	14 3.5	0 (0.0)	400 (100)	3.83	0.78	พอใจมาก
10. การบริการ ของว่างและ เครื่องดื่ม	80 20.0	196 49.0	97 24.3	27 6.7	0 (0.0)	400 (100)	3.82	0.83	พอใจมาก
11. การบริการ ของพนักงาน บริการสัมภาระ	52 13.0	212 53.0	136 34.0	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	3.79	0.65	พอใจมาก
12. ความยินดี เมื่อได้รับ คำแนะนำหรือ คำตำหนิ	92 23.0	120 30.0	188 47.0	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	3.76	0.80	พอใจมาก
13. การบริการของตัว เครื่องบิน	66 16.5	186 46.5	135 33.8	13 3.2	0 (0.0)	400 (100)	3.76	0.76	พอใจมาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อคำถาม	เห็นด้วยยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยยิ่ง	รวม	X	S.D.	ความหมายค่าเฉลี่ย
14. เมื่อเที่ยวบินล่าช้า พนักงานได้แจ้งข้อมูลเพิ่มเติมเป็นระยะๆ	53 13.3	200 50.0	133 33.2	14 3.5	0 (0.0)	400 (100)	3.73	0.73	พอใจมาก
15. การประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับภาค	39 9.7	201 50.3	160 40.0	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	3.70	0.64	พอใจมาก
16. การอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับ	65 16.3	120 30.0	215 53.7	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100)	3.63	0.75	พอใจมาก
17. การเช็กอินของสายการบิน	26 6.5	286 46.5	109 27.2	65 16.2	14 3.5	400 (100)	3.36	0.95	ปานกลาง
18. จำนวนพนักงานเช็กอิน	40 10.0	131 32.8	176 44.0	39 9.7	14 3.5	400 (100)	3.36	0.92	ปานกลาง
รวม							3.81	0.76	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จำนวน 400 คนที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของสายการบินในเรื่อง

1. การให้บริการทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การต้อนรับ ทักทาย การสอบถามข้อมูลการบินดี ด้วยค่าเฉลี่ย 4.06
2. การออกตัวเดินทางที่มีความถูกต้อง ตรงกับชื่อ-นามสกุล และเที่ยวบินที่ผู้โดยสารต้องการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.04
3. การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.03
4. การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.99
5. การแสดงออกถึงความกระตือรือร้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.99

6. พนักงานเช็คคินยืมแถมแจ่มใส เป็นมิตรกับผู้โดยสาร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.94
7. การระบุหมายเลขที่นั่งบนบัตรโดยสาร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.90
8. พนักงานของศูนย์ข้อมูลในการสอบถามการบริการ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.89
9. ความขยันขันแข็งและตั้งใจทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

ด้วยค่าเฉลี่ย 3.83

10. การบริการของว่างและเครื่องดื่มของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82

11. การบริการของพนักงานบริการสัมภาระ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.79

12. ความยินดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อได้รับคำแนะนำหรือคำตำหนิ

จากผู้โดยสาร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.76

13. การบริการจองตัวเครื่องบินของสายการบินโอเรียนท์ไทย ด้วยค่าเฉลี่ย 3.76

14. เมื่อเที่ยวบินมีความล่าช้า และพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้แจ้งข้อมูล

เพิ่มเติมให้ทราบเป็นระยะๆ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.73

15. การประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินกับพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบิน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.70

16. การอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแก่ผู้โดยสารที่ต่อเครื่องไปยังที่อื่นๆ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.63

นอกจากนี้ พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จำนวน 400 คนที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจปานกลางต่อการให้บริการของสายการบินในเรื่อง

- การเช็คคินของสายการบินโอเรียนท์ไทย ด้วยค่าเฉลี่ย 3.36

- จำนวนพนักงานเช็คคินที่ให้บริการผู้โดยสาร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.36

เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ที่มีต่อการบริการของสายการบินอยู่ในระดับพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.81

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อสายการบิน

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ในเชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบิน

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ในระดับพอใจมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์สมมติฐานข้อนี้ ได้แบ่งการวิเคราะห์ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	X	S.D.	t
ชาย	185	2.139	0.688	-2.121
หญิง	215	2.262	0.469	
รวม	400			

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.11
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย
ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	9.696	1.939	6.056
ภายในกลุ่ม	394	126.173	0.320	
รวม	399	135.533		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.12

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน

โอเรียนท์ไทยที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ	จำนวน (คน)	15-24ปี (3.419)	25-34 ปี (3.795)	35-44ปี (3.772)	46-55ปี (3.782)	55-64ปี (4.241)	65ปีขึ้นไป (3.895)
15.24 ปี (3.419)	103	-	0.376*	0.353*	0.363*	0.822*	0.476*
25-34 ปี (3.795)	124	-	-	0.023	0.013	0.446*	0.100*
35-44ปี (3.772)	88	-	-	-	0.010*	0.469*	0.123*
46-55ปี (3.782)	58	-	-	-	-	0.459 *	0.113
55-64ปี (4.241)	19	-	-	-	-	-	0.346
65 ปีขึ้นไป(3.895)	8	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทางบวกมากกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี และอายุระหว่าง 25-34 ปี ส่วนในช่วงอายุอื่นๆไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.13
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ให้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	7.481	1.870	5.754
ภายในกลุ่ม	395	128.388	0.325	
รวม	399	135.533		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้โดยสารที่ให้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มี
การศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.14

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
ไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามการศึกษา

กลุ่มการศึกษา	จำนวน (คน)	มัธย ศึกษา/ปวช. (3.730)	อนุปริญญา / ปวส. (4.043)	ปริญญาตรี (4.041)	ปริญญาโท (3.483)	สูงกว่า ปริญญาโท (3.886)
มัธยมศึกษา/ ปวช. (3.730)	19	-	0.313*	0.31*	0.023	0.156*
อนุปริญญา/ ปวส. (4.043)	98	-	-	0.002	0.560	0.157
ปริญญาตรี (4.041)	230	-	-	-	0.558	0.155
ปริญญาโท (3.483)	43	-	-	-	-	0.403*
สูงกว่าปริญญาโท (3.886)	10	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทางบวกมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.15
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	12.221	2.035	6.468
ภายในกลุ่ม	393	123.657	0.315	
รวม	399	135.869		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.16

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามอาชีพ

กลุ่มอาชีพ	จำนวน	นัก เรียน	ข้าราชการ	พนักงาน งานรัฐ วิสาห กิจ	พนักงาน งาน บริษัท	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อค้า แม่ค้า/ รับจ้าง	แม่ บ้าน
	(คน)	(3.470)	(3.500)	(4.510)	(3.760)	(3.970)	(3.750)	(3.810)
นักเรียน (3.470)	48	-	0.030*	1.040*	0.290*	0.500	0.280*	0.340*
ข้าราชการ (3.500)	84	-	-	1.010*	0.260*	0.470*	0.250*	0.310*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ (4.510)	25	-	-	-	0.750	0.540	0.760	0.700
พนักงานบริษัท (3.760)	111	-	-	-	-	0.220*	0.010	0.050*
ธุรกิจส่วนตัว (3.970)	46	-	-	-	-	-	0.220*	0.160*
พ่อค้าแม่ค้า (3.750)	32	-	-	-	-	-	-	0.060*
แม่บ้าน (3.810)	54	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการและประกอบธุรกิจส่วนตัว จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทางบวกมากกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแม่บ้านและอาชีพพ่อค้าแม่ค้า/รับจ้าง ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่น ๆ มีทัศนคติไม่ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.17
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	14.293	2.848	9.225
ภายในกลุ่ม	394	121.629	0.309	
รวม	399	135.869		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.18
การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มรายได้	จำนวน (คน)	ต่ำกว่า 5,000 บาท (3.880)	5,001 - 10,000 บาท (3.550)	10,001 - 15,000 บาท (3.650)	15,001 - 20,000 บาท (4.082)	20,001 - 25,000 บาท (3.810)	มากกว่า 25,000 บาท (3.976)
ต่ำกว่า 5,000 บาท (3.880)	20	-	0.330*	0.230	0.202*	0.070	0.096*
5,001 - 10,000 (3.550)	48	-	-	0.100*	0.532*	0.260*	0.426*
10,001 - 15,000 (3.650)	128	-	-	-	0.432*	0.160*	0.326*
15,001 - 20,000 (4.082)	88	-	-	-	-	0.272	0.106
20,001 - 25,000 (3.810)	48	-	-	-	-	-	0.166*
มากกว่า25,000 (3.976)	68	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทางบวกมากกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ส่วนผู้โดยสารที่มีรายได้ในระดับอื่น ๆ มีทัศนคติไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 6 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์สมมุติฐานข้อนี้ ได้แบ่งการวิเคราะห์ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19

เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	X	S.D.	t
ชาย	185	2.171	1.261	1.465
หญิง	215	2.030	0.596	
รวม	400			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.20
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อบุคลิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	108.943	21.789	32.786
ภายในกลุ่ม	394	261.873	0.665	
รวม	399	135.533		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อบุคลิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.21
การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
ไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ	จำนวน (คน)	15-24ปี (3.821)	25-34 ปี (4.125)	35-44ปี (4.102)	46-55ปี (4.112)	55-64ปี (4.571)	65ปีขึ้นไป (4.225)
15.24 ปี (3.821)	103	-	0.304*	0.281*	0.291*	0.750*	0.404*
25-34 ปี (4.125)	124	-	-	0.023	0.013	0.446*	0.100*
35-44ปี (4.102)	88	-	-	-	0.010*	0.469*	0.123*
46-55ปี (4.112)	58	-	-	-	-	0.459*	0.113*
55-64ปี (4.571)	19	-	-	-	-	-	0.346
65 ปีขึ้นไป(4.225)	8	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทางบวกมากกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี และอายุระหว่าง 25-34 ปี ส่วนในช่วงอายุอื่นๆไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.22
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อบุคลิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	33.384	8.346	9.771
ภายในกลุ่ม	395	337.396	0.854	
รวม	399	370.780		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อบุคลิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.23
การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามการศึกษา

กลุ่มการศึกษา	จำนวน (คน)	มัธยมศึกษา/ ปวช. (3.850)	อนุปริญญา / ปวส. (4.163)	ปริญญาตรี (4.161)	ปริญญาโท (3.603)	สูงกว่า ปริญญาโท (4.006)
มัธยมศึกษา/ ปวช. (4.060)	19	-	0.103*	0.101*	0.457	0.054*
อนุปริญญา/ ปวส. (4.373)	98	-	-	0.212	0.770	0.367
ปริญญาตรี (4.371)	230	-	-	-	0.768	0.365
ปริญญาโท (3.813)	43	-	-	-	-	0.193*
สูงกว่าปริญญาโท (4.216)	10	-	-	-	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส.จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทางบวกมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.24
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อบุคลิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	44.661	7.433	8.970
ภายในกลุ่ม	393	326.119	0.830	
รวม	399	370.780		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อบุคลิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.25
การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อบุคลิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามอาชีพ

กลุ่มอาชีพ	จำนวน	นักเรียน	ข้าราชการ	พนักงาน งานรัฐ วิสาห กิจ	พนักงาน งาน บริษัท	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อค้า แม่ค้า/ รับจ้าง	แม่ บ้าน
	(คน)	(3.820)	(3.850)	(4.860)	(4.100)	(4.320)	(4.100)	(4.160)
นักเรียน (3.820)	48	-	0.030*	1.040*	0.280*	0.500	0.280*	0.340*
ข้าราชการ (3.850)	84	-	-	1.010*	0.250*	0.470*	0.250*	0.310*
รัฐวิสาหกิจ (4.860)	25	-	-	-	0.760	0.540	0.760	0.700
พนักงานบริษัท (4.100)	111	-	-	-	-	0.220*	0.000	0.060*
ธุรกิจส่วนตัว (4.320)	46	-	-	-	-	-	0.220	0.160*
พ่อค้าแม่ค้า (4.100)	32	-	-	-	-	-	-	0.060*
แม่บ้าน (4.160)	54	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการและประกอบธุรกิจส่วนตัว จะมีทัศนคติต่อบุคลิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทางบวกมากกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแม่บ้านและอาชีพพ่อค้าแม่ค้า/รับจ้าง ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่น ๆ มีทัศนคติไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.26
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	33.227	6.645	7.757
ภายในกลุ่ม	394	337.553	0.857	
รวม	399	370.780		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.27

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน

ไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อบุคลิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มรายได้	จำนวน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	(คน)	(4.010)	(3.900)	(4.000)	(4.432)	(4.060)	(4.326)
ต่ำกว่า 5,000 บาท (4.230)	20	-	0.330*	0.230	0.202*	0.170	0.096*
5,001 - 10,000 (3.900)	48	-	-	0.100*	0.532*	0.160*	0.426*
10,001 - 15,000 (4.000)	128	-	-	-	0.432*	0.060*	0.326*
15,001 - 20,000 (4.432)	88	-	-	-	-	0.372	0.006*
20,001 - 25,000 (4.060)	48	-	-	-	-	-	0.266*
มากกว่า 25,000 (4.326)	68	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท จะมีทัศนคติต่อบุคลิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทางบวกมากกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ส่วนผู้โดยสารที่มีรายได้ในระดับอื่นๆมีทัศนคติไม่ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 7 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสายการบินที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์
สมมุติฐานข้อนี้ ได้แบ่งการวิเคราะห์ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.28

เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อสายการบิน จำแนกตามเพศ

	n	X	S.D.	t
ชาย	185	3.819	0.2897	0.107
หญิง	215	3.816	0.2891	
รวม	400			

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ทั้ง
เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อสายการบิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.29
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อสายการบิน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	0.624	0.125	1.504
ภายในกลุ่ม	394	32.706	0.301	
รวม	399	33.300		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.30

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
ไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อสายการบิน จำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ		จำนวน (คน)	15-24ปี (3.862)	25-34 ปี (3.876)	35-44ปี (3.859)	46-55ปี (3.768)	55-64ปี (3.766)	65ปีขึ้นไป (3.848)
15.24 ปี	(3.862)	103	-	0.014*	0.003*	0.094	0.096	0.014
25-34 ปี	(3.876)	124	-	-	0.017	0.108	0.110	0.028
35-44ปี	(3.859)	88	-	-	-	0.091	0.093	0.011
46-55ปี	(3.768)	58	-	-	-	-	0.002	0.080*
55-64ปี	(3.766)	19	-	-	-	-	-	0.082*
65 ปีขึ้นไป	3.848)	8	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปีจะมีทัศนคติต่อสายการบินไอเรียนท์ไทยในทางบวกมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 55-64ปีและอายุระหว่าง 46-55 ปี ส่วนในช่วงอายุอื่นๆไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.31
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อสายการบิน จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	0.237	0.927	0.707
ภายในกลุ่ม	395	33.093	0.378	
รวม	399	33.330		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มี
การศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อสายการบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.32
การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ที่มีต่อสายการบิน จำแนกตามการศึกษา

กลุ่มการศึกษา	จำนวน (คน)	มัธยมศึกษา/ ปวช. (3.764)	อนุปริญญา/ ปวส. (3.794)	ปริญญาตรี (3.786)	ปริญญาโท (3.797)	สูงกว่าปริญญาโท (3.938)
มัธยมศึกษา/ ปวช. (3.764)	19	-	0.030*	0.022*	0.033*	0.174*
อนุปริญญา/ ปวส. (3.794)	98	-	-	0.008	0.003*	0.144*
ปริญญาตรี (3.786)	230	-	-	-	0.011*	0.152*
ปริญญาโท (3.797)	43	-	-	-	-	0.141
สูงกว่าปริญญาโท (3.938)	10	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท จะมีทัศนคติต่อสายการบินในทางบวกมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. ส่วนผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับอื่นๆไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.33
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อสายการบิน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	0.640	0.107	1.282
ภายในกลุ่ม	393	32.691	0.318	
รวม	399	33.330		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อสายการบิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.34
การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อสายการบิน จำแนกตามอาชีพ

กลุ่มอาชีพ	จำนวน (คน)	นักเรียน (3.858)	ข้าราชการ (3.845)	พนักงาน งานรัฐ วิสาห กิจ (3.854)	พนักงาน งาน บริษัท (3.778)	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว (3.754)	พ่อค้า แม่ค้า/ รับจ้าง (3.877)	แม่ บ้าน (3.818)
นักเรียน (3.858)	48	-	0.013	0.004	0.080	0.104	0.019*	0.040
ข้าราชการ (3.845)	84	-	-	0.009*	0.067	0.091	0.032*	0.027
รัฐวิสาหกิจ (3.854)	25	-	-	-	0.076	0.030	0.100	0.036
พนักงานบริษัท (3.778)	111	-	-	-	-	0.024	0.099*	0.040*
ธุรกิจ (3.754)	46	-	-	-	-	-	0.123*	0.064*
พ่อค้า (3.877)	32	-	-	-	-	-	-	0.059
แม่บ้าน (3.818)	54	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอาชีพข้าราชการจะมีทัศนคติต่อสายการบินในทางบวกมากกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัทและผู้โดยสารที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่นๆมีทัศนคติไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.35
เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อสายการบิน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	0.752	0.150	1.820
ภายในกลุ่ม	394	32.578	0.269	
รวม	399	33.330		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อสายการบิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.36

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน

โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อสายการบิน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มรายได้	จำนวน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	(คน)	(3.872)	(3.814)	(3.854)	(3.825)	(3.806)	(3.731)
ต่ำกว่า 5,000 บาท (3.872)	20	-	0.058	0.018	0.047	0.066	0.141
5,001 - 10,000 (3.814)	48	-	-	0.040	0.011	0.008	0.083
10,001 - 15,000 (3.854)	128	-	-	-	0.029	0.048	0.123
15,001 - 20,000 (3.825)	88	-	-	-	-	0.019	0.094
20,001 - 25,000 (3.806)	48	-	-	-	-	-	0.072
มากกว่า 25,000 (3.731)	68	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จะมีทัศนคติต่อสายการบินในทางบวกมากกว่าผู้โดยสารที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ส่วนผู้โดยสารที่มีรายได้ในระดับอื่นๆมีทัศนคติไม่ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 8 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน
โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบิน
ที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์สมมุติฐานข้อนี้ ได้แบ่งการวิเคราะห์ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.37

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อการบริการของสายการบิน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	X	S.D.	t
ชาย	185	3.784	0.392	-1.143
หญิง	215	3.831	0.426	
รวม	400			

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ทั้งเพศ
ชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.38
เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อการบริการของสายการบิน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	2.199	0.440	2.656
ภายในกลุ่ม	394	65.226	0.166	
รวม	399	67.424		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.39
การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการ
สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อการบริการของสายการบิน จำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ	จำนวน (คน)	15-24ปี (3.772)	25-34 ปี (3.902)	35-44ปี (3.886)	46-55ปี (3.830)	55-64ปี (4.021)	65ปีขึ้นไป (3.519)
15-24 ปี (3.772)	103	-	0.130	0.114	0.058	0.649	0.147*
25-34 ปี (3.902)	124	-	-	0.016	0.072	0.019*	0.383
35-44ปี (3.886)	88	-	-	-	0.056	0.135*	0.367
46-55ปี (3.830)	58	-	-	-	-	0.191*	0.311
55-64ปี (4.021)	19	-	-	-	-	-	0.502
65 ปีขึ้นไป (3.519)	8	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปีจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินมากกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปและอายุระหว่าง 15-24 ปี ส่วนในช่วงอายุอื่นๆไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.40
เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อการบริการของสายการบิน จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	1.816	0.454	2.733
ภายในกลุ่ม	395	65.608	0.166	
รวม	399	67.424		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.41
การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการ
สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อการบริการของสายการบิน
จำแนกตามการศึกษา

กลุ่มการศึกษา	จำนวน (คน)	มัธยม/ปวช. (4.085)	อนุปริญญา / ปวส. (3.866)	ปริญญาตรี (3.980)	ปริญญาโท (3.953)	สูงกว่า ปริญญาโท (3.190)
มัธยมศึกษา/ ปวช. (4.085)	19	-	0.219	0.105	0.132	0.895
อนุปริญญา/ ปวส. (3.866)	98	-	-	0.114*	0.087	0.676
ปริญญาตรี (3.980)	230	-	-	-	0.027	0.790
ปริญญาโท (3.953)	43	-	-	-	-	0.763
สูงกว่าปริญญาโท (3.190)	10	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ส่วนผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับอื่นๆไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.42

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อการบริการของสายการบินจำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	1.815	0.302	1.812
ภายในกลุ่ม	393	65.610	0.167	
รวม	399	67.424		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.43
การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการ
สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ที่มีต่อการบริการของสายการบิน
จำแนกตามการอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	นักเรียน	ข้าราชการ	พนักงาน งานรัฐ วิสาห กิจ	พนักงาน งาน บริษัท	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อค้า/ แม่ค้า/ รับจ้าง	แม่ บ้าน
	(คน)	(3.693)	(3.742)	(3.937)	(3.833)	(3.821)	(3.847)	(3.879)
นักเรียน (3.693)	48	-	0.049	0.244*	0.140*	0.182*	0.154*	0.186*
ข้าราชการ (3.742)	84	-	-	0.231*	0.091*	0.079*	0.105	0.137*
รัฐวิสาหกิจ (3.937)	25	-	-	-	0.104	0.116	0.090	0.058
พณ.บริษัท (3.833)	111	-	-	-	-	0.012	0.014*	0.046*
ธุรกิจส่วนตัว (3.821)	46	-	-	-	-	-	0.026	0.058*
พ่อค้า/รับจ้าง (3.847)	32	-	-	-	-	-	-	0.032*
แม่บ้าน (3.879)	54	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินมากกว่า ผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่น ๆ มีทัศนคติไม่ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.44

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
ที่มีต่อการบริการของสายการบิน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	1.761	0.352	2.113
ภายในกลุ่ม	394	65.663	0.167	
รวม	399	67.424		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มี
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินแตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.45

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการ

สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อการบริการของสายการบิน

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มรายได้	จำนวน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	(คน)	(3.836)	(3.679)	(3.799)	(3.904)	(3.760)	(3.826)
ต่ำกว่า 5,000 บาท (3.836)	20	-	0.157	0.037	0.068*	0.076	0.010
5,001 - 10,000 (3.679)	48	-	-	0.120*	0.225*	0.081*	0.147*
10,001 - 15,000 (3.799)	128	-	-	-	0.105*	0.039	0.027*
15,001 - 20,000 (3.904)	88	-	-	-	-	0.144	0.078
20,001 - 25,000 (3.760)	48	-	-	-	-	-	0.066*
มากกว่า 25,000 (3.826)	68	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินมากกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ส่วนผู้โดยสารที่มีรายได้ในระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ในแบบสอบถามตอนที่ 5 ได้มีเนื้อที่สำหรับให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้โดยสารได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในลักษณะปลายเปิด มีกลุ่มตัวอย่าง 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ได้แสดงความคิดเห็นดังนี้

1. เกี่ยวกับพฤติกรรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.1 ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ที่มีความรู้ในงานเช่น เรื่องการช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อมีเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคอยดูแลในเบื้องต้น ในการจัดบริการยาสามัญเบื้องต้นหากมีการเจ็บป่วยเล็กน้อยบนเครื่องบิน เช่น ปวดท้องหรือปวดศีรษะ

1.3 โดยสารชมเชยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความกระตือรือร้นและให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเช่น เด็กเล็ก ผู้สูงอายุและผู้พิการด้วยความเต็มใจ

2. เกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.1 ผู้โดยสารรู้สึกว่าการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี และยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเรียบร้อย หน้าตาสวยงาม

3. เกี่ยวกับสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

3.1 ผู้โดยสารต้องการให้สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ เปิดบริการเส้นทางต่าง ๆ ให้มากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เพราะเป็นทางเลือกที่ดีในการเดินทางที่ประหยัดเวลาในการเดินทางและราคาไม่สูงเกินไป

3.2 ผู้โดยสารต้องการให้สายการบินเพิ่มเที่ยวบินในบางเส้นทางให้มากขึ้น เช่น เที่ยวบินไป เชียงใหม่และภูเก็ต เป็นต้นเพราะตัวเครื่องบินมักถูกจองเต็มล่วงหน้าในบางช่วง

3.3 ผู้โดยสารพอใจมากกับการเดินทางกับสายการบินเนื่องจากใช้เครื่องบินลำใหญ่ที่นั่งโดยสารแล้วไม่อึดอัด สามารถเดินไปมาบนเครื่องบินได้สะดวก

3.4 ผู้โดยสารพอใจที่สายการบินคงราคาค่าตัวเครื่องบินในราคาเดียวทุกที่นั่งและต้องการให้เป็นอย่างนี้ต่อไป

4. เกี่ยวกับการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
 - 4.1 ผู้โดยสารต้องการที่จะให้มีการบริการแซนวิชบนเครื่องบินในเที่ยวบินช่วงเช้า
 - 4.2 ผู้โดยสารต้องการให้สายการบินคงการบริการที่ดีอย่างนี้ไว้
 - 4.3 ผู้โดยสารต้องการให้เปลี่ยนรายการของว่างที่บริการบนเครื่องบินจากผู้โดยสารที่เดินทางกับเด็กต้องการให้มีของเล่นเด็กแจกบนเครื่อง
 - 4.4 ผู้โดยสารบางท่านต้องการให้มีการแจกผ้าห่มบนเครื่องบินในช่วงที่มีอากาศเย็น
 - 4.5 ผู้โดยสารบางท่านต้องการให้มีการแจกหูฟังเพื่อฟังเพลงระหว่างการเดินทาง
 - 4.6 ผู้โดยสารต้องการให้มีเปลี่ยนรายการภาพยนตร์หรือสารคดีที่ฉายบนเครื่อง