

พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อบริการภาคพื้น
ของสายการบินไทย

สารนิพนธ์
ของ
นางสาววิภาดา สรเพชญ์พิสัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด
มีนาคม 2546

พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อบริการภาคพื้น
ของสายการบินไทย

บทคัดย่อ
ของ
นางสาววิภาดา สรเพชญ์พิสัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด
มีนาคม 2546

วิภาดา สรเพชญ์พิสัย. (2546). **พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย ในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง และแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบริการภาคพื้นของสายการบินไทยให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารให้มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางระหว่างประเทศ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การหาความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 11

ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี รองลงมาคือ อายุ 31 – 35 ปี และอายุ 36 – 40 ปี ตามลำดับ ซึ่งมีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ รองลงมาคือ กิจการส่วนตัว และข้าราชการ ตามลำดับ โดยผู้โดยสารมีจุดมุ่งหมายในการเดินทางส่วนใหญ่คือ เพื่อพักผ่อน และรองลงมาคือ เพื่อทำธุรกิจ และพบว่า

1. จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสาร

1.1 เวลาที่ผู้โดยสารรอก่อนที่จะได้ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร และเวลาที่ผู้โดยสารใช้ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ส่วนใหญ่ใช้เวลา 5 – 10 นาที รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 นาที และ 11 – 15 นาที ตามลำดับ

1.2 ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องน้ำหนักสัมภาระเกิน และคิดว่าพนักงานมีความยืดหยุ่นในเรื่องนี้

1.3 ผู้โดยสารส่วนมากไม่รู้จักและไม่เคยใช้ E-ticket อีกทั้งยังไม่แน่ใจว่าการใช้ E-ticket จะทำให้มีความสะดวกมากขึ้น

1.4 เวลาที่ผู้โดยสารใช้ในการรอรับสัมภาระ ส่วนใหญ่ใช้เวลา 16 – 20 นาที รองลงมาคือ 10 – 15 นาที และ 21 – 25 นาที ตามลำดับ และ

ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ค่อยประสบปัญหาจากเรื่องสัมภาระ แต่ที่เคยประสบปัญหาจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าของกระเป๋า กระเป๋าชำรุดเสียหาย และกระเป๋าหาย

1.5 สำหรับในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ผู้โดยสารส่วนใหญ่เคยใช้บริการสายการบินไทยประมาณ 1 – 2 ครั้ง รองลงมาคือ 3 – 5 ครั้ง และมีแนวโน้มที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไป

1.6 ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้เวลารอทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ระยะเวลาที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสัมภาระ และความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ E-ticket ที่แตกต่างกัน

1.7 ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ E-ticket ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสัมภาระ และแนวโน้มที่จะใช้บริการสายการบินไทยในครั้งต่อไปไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา แตกต่างกัน

1.8 ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้บริการสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา และการใช้ E-ticket ที่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้โดยสารมีพฤติกรรมเกี่ยวกับปัญหาเรื่องสัมภาระ และแนวโน้มที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไปไม่แตกต่างกัน

1.9 ผู้โดยสารที่มีสัญชาติที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ E-ticket ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าพฤติกรรมด้านปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระ การใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา และการใช้บริการในครั้งต่อไปนั้นแตกต่างกัน

1.10 ผู้โดยสารที่มีจุดหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสัมภาระ และการใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไปไม่แตกต่างกัน ในขณะที่มีพฤติกรรมด้านการใช้ E-ticket และการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกัน

2. จากการศึกษาทัศนคติผู้โดยสาร

2.1 แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจต่อจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ความสะดวกสบายของสถานที่ ความเหมาะสมของอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ รวมทั้งบัตรที่นั่ง เบอร์ที่ติดกระเป๋า และการบริการของพนักงานในทุก ๆ ด้าน

2.2 แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ผู้โดยสารมีความพอใจในการบริการของพนักงานในแผนกนี้ รวมถึงความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง การตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง การทำการ check-in ที่ gate ได้เลยโดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์ ส่วนในด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง และความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่องนั้น ผู้โดยสารคิดว่าไม่ค่อยน่าพอใจนัก

2.3 แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจในเรื่องของการบริการของพนักงาน แต่ไม่ค่อยพอใจนักต่อความเหมาะสมของสถานที่ที่ทำการรองรับสัมภาระ ความเพียงพอของสายพาน รวมถึงความเพียงพอของพนักงานอีกด้วย

2.4 ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติด้านการบริการของแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ และแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้โดยสารมีทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสารแตกต่างกัน

2.5 ผู้โดยสารที่อายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่ออุปกรณ์เสริมต่าง ๆ ความเหมาะสมของสถานที่ที่รองรับสัมภาระ ความเพียงพอของสายพาน และการบริการของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการบริการของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร และแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง รวมถึงความเพียงพอและความสะดวกในการตรวจเช็คบัตรโดยสาร และการประกาศเรียกขึ้นเครื่องที่แตกต่างกัน

2.6 ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร อุปกรณ์เสริมต่าง ๆ การบริการของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร และแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่องที่ต่างกัน ในขณะที่ทัศนคติต่อแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระนั้นไม่แตกต่างกัน

2.7 สัญชาติที่แตกต่างกันของผู้โดยสาร มีผลต่อทัศนคติของแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง และแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ รวมถึงทัศนคติต่ออุปกรณ์เสริมต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้โดยสารที่มีสัญชาติต่างกัน มีทัศนคติต่อแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารที่แตกต่างกัน

2.8 ผู้โดยสารที่มีจุดมุ่งหมายในการเดินทางแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการของแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ รวมถึงการบริการของพนักงานของแผนกต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสารแตกต่างกัน

ทางด้านความพึงพอใจโดยรวมและความพอใจในการแก้ปัญหาของการบริการภาคพื้น ผู้โดยสารส่วนใหญ่ยังมีทัศนคติที่พึงพอใจในสิ่งที่ได้รับ แต่ควรปรับปรุงในด้านของการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนมากขึ้นกว่านี้ อีกทั้งควรปรับปรุงด้านการบริการเกี่ยวกับสัมภาระที่มักจะทำให้เกิดความล่าช้า ชำรุดเสียหาย ทำให้ผู้โดยสารเกิดความเดือดร้อน และในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารมาก เช่น ในช่วงวันหยุด เทศกาล ควรมีการเพิ่มปริมาณพนักงานและเคาน์เตอร์ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสารให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น

BEHAVIOR AND ATTITUDE OF INTERNATIONAL PASSENGERS TOWARD
GROUND SERVICES OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL

AN ABSTRACT

BY

MISS WIBHADA SORAPHETPHISAI

Presented in partial fulfillment of the Master requirements
For the Master of Business Administration degree in Marketing
At Srinakharinwirot University
March 2003

Wibhada Soraphetphisai. (2003). ***Behavior And Attitude of International***

Passengers Toward Ground Services of Thai Airways International.

Master Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok : Graduate School,
Srinakharinwirot University.

Advisor : Associate Professor Sirivan Serirat.

This research has the purpose to study the behavior and attitudes of international passengers toward the ground services of Thai Airways International in the department of Check-in, Boarding gate and Baggage Service, for being guidelines in order to increase good quality service and respond the most to the requirement of passengers. The sample group of the research contained 400 Thai and foreign passengers who traveled internationally. Instrument used for collecting data is questionnaire. Statistical data are analyzed by using descriptive Statistics such as percentage, mean score and standard deviation while test of differences are analyzed by using t-test independent and F-test. One Way Analysis of Variance and pair comparison are arranged by Least Significant Difference (LSD). The Analysis is processed by SPSS (Statistical Package for Social Science) for Windows Version 11.

From the research, it was found that the international passengers were male more than female. Most passengers are 26 – 30 years old, the secondary level 31 – 35 years and 36 – 40 years, respectively. They had occupation of employee the secondary levels were self-employment and government official, respectively. Most of passengers had purpose for taking vacation or holiday and the secondary level of purpose is to do business. Research finding are concluded as follows :

1. From the study regarding the behavior of passengers.

1.1 The time that passengers waited before check-in and the time spent by passengers checking passenger air tickets, most spent 5 – 10 minutes, in secondary level, the time spent was less than 5 minutes and 11 – 15 minutes, respectively.

1.2 Most passengers had no problems on excessive weight and it was expected that airline staffs had flexibility for the excessive weight.

1.3 Most passengers did not know and have never used E-ticket and they were not sure that E-ticket would provide more convenience.

1.4 The time that passengers spent for waiting for their luggage, most spent 16 – 20 minutes, in the secondary level, the time spent was 10 – 15 and 21 – 25 minutes, respectively and most passengers did not have problems on luggage. The problem was only the delay of waiting for their bags, damaged bags and lost bags.

1.5 In the past one year, most passengers ever used service of Thai Airways International for about 1 – 2 times, secondary levels were 3 – 5 times and there were trends to use Thai Airways International.

1.6 The passengers having different sexes did not have different behavior in waiting for check-in, the period for check-in, the problem of luggage and frequency in using service, while passengers having different sexed had different behavior in using E-ticket.

1.7 Passengers having different ages did not have different behavior in using E-ticket, problems of luggage and trends to use service of Thai Airways International next time, while passengers having different ages had different behavior of using service of Thai Airways International.

1.8 Passengers having different occupations had different behavior in using the service of Thai Airways International in the past one year and using of E-ticket, while they did not have different behavior on the problems of luggage and trends to use the service of Thai Airways International next time.

1.9 Passengers having different nationalities did not have different behavior of using E-ticket but they had different behaviors regarding the problems of luggage using, using the service of Thai Airways International during the past one year and using of service next time.

1.10 The Passengers having different purposes did not have different behavior on problems of luggage and using of service of Thai Airways International, while they had different behavior in using E-ticket and using the service of Thai Airways International during the past one year.

2. Form studying the attitudes of the passengers.

2.1 Towards Check-in Department, it was found that passengers were satisfied with the number of check-in counter, convenience of places, suitability of additional equipment, boarding pass, bag tag and check-in staffs services.

2.2 Towards Boarding-gate Department, the passengers are satisfied with the staff services as well as clearness in announcing to call passengers to airplanes, rechecking document at the gate, check-in at the gate without going to the counter. Regarding sufficiency of number of seats during the time waiting for calling to the airplanes and convenience in calling to the airplanes, the passengers thought that they were relatively not satisfied.

2.3 Towards Baggage Service Department, it was found that passengers were satisfied with the service of staff but they were relatively not satisfied with the suitability of the place waiting for receiving luggage, sufficiency of conveyor belts as well as sufficiency of staff.

2.4 Passengers having different sexes, did not have different attitudes towards service of Check-in Department, Baggage Service Department and Boarding-gate Department while they have different attitudes towards number of check-in counters.

2.5 Passengers having different ages did not have different attitudes towards additional equipment, suitability of places for receiving luggage, sufficiency of conveyor belts and service of staff in Baggage Service Department, while they had different attitudes towards the

service of staff in Check-in Department and boarding-gate Department as well as sufficiency and convenience in checking of air tickets and announcing to call passengers to airplane.

2.6 Passengers having different occupations had different attitudes towards convenience of places for check-in, additional equipment, service of staff for check-in Department and Boarding-gate Department while they did not have different attitudes towards Baggage Service Department.

2.7 The different nationalities of passengers did not have different effect on attitudes towards Boarding-gate Department and Baggage Service Department as well as attitudes towards additional equipment, while passengers having different nationalities had different attitudes towards Check-in Department.

2.8 Passengers having different purposes of travelling did not have different attitudes towards service of Check-in Department, Boarding-gate Department and Baggage Service Department as well as service of staff in several departments, while they had different attitudes towards numbers of check-in counters.

Regarding total satisfaction and satisfaction on solving problems of ground staff, most passengers had attitudes of satisfaction for the service that they received but the staff should improve providing clearer information and should improve service on luggage which have delay and damage causing passengers to have difficulty and during the period that there are many passengers, such as on holidays and festivals there should be more staff and check-in counters in order to provide more convenience to passengers.

สารนิพนธ์
เรื่อง
พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้น
ของสายการบินไทย

ของ
นางสาววิภาดา สรเพชญ์พิสัย

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ฉบับที่บัณฑิตวิทยาลัย
()
วันที่ เดือน พ.ศ.2546

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์	
	ประธาน
()	
	กรรมการ
()	
	กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
()	
	กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
()	

พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อบริการภาคพื้น
ของสายการบินไทย

สารนิพนธ์
ของ
วิภาดา สรเพชญ์พิสัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด
มีนาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้

อาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรรณ)

วันที่ เดือน พ.ศ.2546

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานของการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	8
ทฤษฎีหลักการตลาด.....	12
ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค.....	12
แนวความคิดด้านทัศนคติ.....	17
ลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมการบิน.....	18
ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	27
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	29
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	187
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	187
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	190
อภิปรายผล.....	196
ข้อเสนอแนะ.....	208
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	209
 บรรณานุกรม.....	 210
 ภาคผนวก.....	 214
 ประวัติย่อผู้วิจัย.....	 225

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร.....	34
2 จำนวน (ความถี่) ร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร.....	37
3 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลทัศนคติ ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย จำแนกตามแผนก.....	41
4 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ จำแนกตามเพศของผู้โดยสาร.....	49
5 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ จำแนกตามอายุของผู้โดยสาร.....	50
6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน กับพฤติกรรมในด้านการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา.....	51
7 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ จำแนกตามอาชีพของผู้โดยสาร.....	53
8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับพฤติกรรมการเคยใช้ E-ticket.....	55
9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา.....	57
10 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ จำแนกตามเพศของผู้โดยสาร.....	60
11 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ จำแนกตามจุดประสงค์ของการเดินทางของผู้โดยสาร.....	61
12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีจุดประสงค์ ของการเดินทางต่างกั้กับพฤติกรรมเคยใช้ E-ticket.....	62
13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีจุดประสงค์ ของการเดินทางต่างกั้กับการใช้บริการของสายการบินไทยในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา.....	63
14 การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ จำแนกตามเพศของผู้โดยสาร.....	64
15 การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ จำแนกตามอายุของผู้โดยสารระหว่างประเทศ.....	67
16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	72
17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านที่นั่งที่ได้รับ.....	76
19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านบัตรที่นั่ง.....	78
20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋า.....	80
21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านป้ายชื่อติดกระเป๋า.....	82
22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความสุภาพของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	84
23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	86
24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความอดกลั้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	89
25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	91
26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	93
27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	95
28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง.....	97
29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง.....	100
30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านการตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง.....	102
31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง.....	105
32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความสุภาพของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง.....	108
33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง.....	111
34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง.....	113

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง.....	116
36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความพึงพอใจของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ.....	119
37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความสุภาพของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ.....	121
38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความอดกลั้นของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ.....	123
39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ.....	125
40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านความพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่พบจากการบริการภาคพื้น.....	127
41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติ ด้านพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย.....	130
42 การเปรียบเทียบทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยแบบรายข้อ จำแนกตามอาชีพของผู้โดยสาร.....	132
43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	137
44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	139
45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านที่นั่งที่ได้รับ.....	141
46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านบัตรที่นั่ง.....	143
47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋า.....	145
48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านป้ายชื่อติดกระเป๋า.....	147
49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านป้ายกันกระแทก.....	149
50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านความสุภาพของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	151

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกตรวจเช็ค บัตรโดยสาร.....	153
52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านความอดกลั้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	155
53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	158
54 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	160
55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	162
56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกตรวจเช็ค บัตรโดยสาร.....	164
57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านความสามารถในการชี้แจงอธิบายให้เข้าใจของพนักงานแผนก ตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	166
58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง.....	168
59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง.....	170
60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านการตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง.....	172
61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกตรวจเช็ค บัตรโดยสาร.....	175
62 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	177
63 การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย แบบรายข้อ จำแนกตามสัญชาติของผู้โดยสาร.....	179
64 การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย แบบรายข้อ จำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเดินทางของผู้โดยสาร ระหว่างประเทศ.....	182

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
65	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีจุดมุ่งหมายใน การเดินทางที่แตกต่างกันกับทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ทำการ ตรวจเช็คบัตรโดยสาร.....	186

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม.....	17
2	แสดงลักษณะการกำหนดราคาของตัวราคาพิเศษ.....	21

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเดินทางทางอากาศ ในปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในหมู่นักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ อันสืบเนื่องจากเหตุผลหลายประการ อาทิ ความสะดวกสบาย และความรวดเร็วในการเดินทาง รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของพาหนะที่ใช้ในการเดินทางทางอากาศ ที่ทำให้มนุษย์เดินทางไปในที่ต่าง ๆ ในระยะทางไกลได้สะดวก ทำให้ธุรกิจการบินเจริญรุ่งเรือง ก่อให้เกิดสายการบินซึ่งถือเป็นสายการบินประจำชาติต่าง ๆ ขึ้นมากมายเกือบทุกประเทศในโลก

การมีสายการบินประจำชาติ นับว่ามีประโยชน์อย่างยิ่งในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เชิดหน้าชูตาประเทศ ด้วยการนำพาผู้โดยสารที่เป็นบุคคลสัญชาติตนและชาวต่างชาติเดินทางเข้า – ออกประเทศตน ด้วยจุดประสงค์ต่าง ๆ กัน การบริการของสายการบินจึงถือเป็นตัวแทนของประเทศในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ด้วยการให้บริการด้วยความเต็มใจและความยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกจากนั้น สายการบินประจำชาติส่วนใหญ่ยังส่งผลให้มีการทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องขึ้นมากมาย เช่น การทำธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจการนำเข้าและส่งออกสินค้า ซึ่งทำให้มาตรฐานการครองชีพของประชาชนดีขึ้น อันเนื่องจากการมีรายได้จากการประกอบอาชีพในองค์กรธุรกิจเหล่านั้น

เมื่อทุกประเทศต่างก็มีสายการบินประจำชาติเป็นของตนเองอย่างน้อยหนึ่งสายการบิน และในบางประเทศก็มีบริษัทเอกชนตั้งบริษัทการบินขึ้นทำการแข่งขันกัน ทำให้บริษัทการบินทั้งหลายต้องพยายามหาวิถีทางในการเพิ่มปริมาณผู้โดยสารให้แก่สายการบินของตน ก่อให้เกิดการแข่งขันที่สามารถสังเกตได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านที่หนึ่ง การแข่งขันทางด้านราคา (Price competition) ด้านที่สองคือ การแข่งขันที่ไม่ใช้ราคา (Non-Price competition) ซึ่งหมายถึงการทำให้สินค้าเป็นที่ต้องการและดึงดูดใจลูกค้า โดยรวมถึงการปรับปรุงและดัดแปลงสินค้าที่ผลิตออกจำหน่าย การเลือกช่องทางการจำหน่ายและการส่งเสริมการขาย (ปัจจัย บุนนาค, 2522 : 209) ซึ่งในธุรกิจการบินนั้นได้มีการพัฒนากระบวนการให้บริการแก่ผู้โดยสารในหลายด้าน เพื่อสร้างข้อแตกต่างและลักษณะพิเศษแก่สายการบินตน ทำให้ผู้โดยสารมีโอกาสที่จะเลือกพิจารณาถึงสิ่งที่จะได้รับเมื่อเดินทางไปกับสายการบินนั้น ๆ

ในปี 2544 เป็นปีที่บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินกิจการในฐานะสายการบินแห่งชาติมา 41 ปี ด้วยความภาคภูมิใจ และความมุ่งมั่นในการเสริมสร้างให้การบินไทยเป็นสายการบินชั้นนำทั้งด้านคุณภาพและการบริการ การกำหนดนโยบายในการดำเนินงานที่เน้นถึงความต้องการและความสะดวกสบายของผู้โดยสารเป็นสิ่งสำคัญ ภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงของสายการบินต่าง ๆ ทำให้สายการบินต้องปรับกลยุทธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการตลาดของบริษัท จึงมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการของการบินไทย

ภายหลังการก่อวินาศกรรมที่ประเทศสหรัฐอเมริกาวันที่ 11 กันยายน 2544 ที่ผ่านมา ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินทั่วโลก แต่จากวิกฤตินี้กลับทำให้เป็นโอกาสที่ดีของประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่เป็นกลาง และได้รับการยอมรับเรื่องสถานการณ์ความปลอดภัยในประเทศ รวมทั้งประเทศไทยยังมีทรัพยากรธรรมชาติที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวทั้งทางด้านภูมิประเทศและภูมิอากาศที่เหมาะสมแก่การ

ท่องเที่ยวตลอดทั้งปี มรดกความงามทางด้านศิลปวัฒนธรรม ความมีมิตรภาพ และรอยยิ้มของคนไทยที่เป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังประเทศไทย

จากวิกฤติการณ์ดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินทั่วโลกและธุรกิจของการบินไทยอาจทำให้รายได้โดยรวมลดลง ทั้งนี้ภาคพื้นที่ได้รับผลกระทบโดยตรงคือ ภาคพื้นอเมริกาและเอเชียตะวันออก โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการกักโรคระบาด บริษัทการบินไทยจึงต้องมีมาตรการออกมาเพื่อปรับเที่ยวบินให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลาดปัจจุบัน อีกทั้งยังมีการวางแผนการตลาดเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมามากขึ้น รวมถึงการปรับปรุงตารางบิน จำนวนเที่ยวบิน และแบบเครื่องบินเพื่อให้สามารถรองรับผู้โดยสารในเส้นทางต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม

นอกเหนือจากกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สิ่งหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กันก็คือการบริการ จากหน่วยงานต่าง ๆ ของสายการบินไทยซึ่งประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. ฝ่ายโภชนาการ
2. ฝ่ายบริการซ่อมบำรุง
3. ฝ่ายบริการขนส่งสินค้า
4. ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน
5. ฝ่ายบริการภาคพื้น

ส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นส่วนที่สำคัญที่จะทำให้สายการบินไทยสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ที่กล่าวถึงในงานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นงานทางด้านการบริการภาคพื้น ซึ่งเป็นส่วนแรกที่จะต้องพบกับผู้โดยสาร และเป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้โดยสารนั้นจะมาเดินทางกับสายการบินไทยหรือไม่

การบริการภาคพื้นจะประกอบไปด้วยหลายแผนกอีกเช่นกัน โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาใน 3 แผนก ดังนี้คือ

1. แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร (Check-in)
2. แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง (Boarding service)
3. แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ (Baggage service)

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบินไทยไปยังต่างประเทศหรือเดินทางเข้ามายังประเทศไทยว่าผู้โดยสารมีความคิดเห็น ความพึงพอใจ และมีความต้องการในสิ่งใดกับการบริการภาคพื้นเหล่านี้ เพื่อที่จะทำให้เราได้ทราบถึงพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารที่เป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการของสายการบินไทยอีก

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง และแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ
2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย

3. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทย

4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการบริการภาคพื้นในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง และแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระของสายการบินไทย

ความสำคัญของการวิจัย

ความสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบริการภาคพื้นของสายการบินไทยให้ดียิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบินและการบริการที่จะนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาถึงพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย ในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง และแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่เดินทางออกจากประเทศไทย โดยใช้บริการของสายการบินไทยซึ่งรวมถึงผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศซึ่งเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยใช้บริการของสายการบินไทย จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่าง ดังขั้นตอนต่อไปนี้

- ขั้นที่ 1 เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโควตา (Quota sampling) โดยกำหนดประเภทของ

ผู้โดยสาร ดังนี้

1. ผู้โดยสารชาวไทย 200 คน
2. ผู้โดยสารชาวต่างชาติ 200 คน

- ขั้นที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยวิธีความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งได้ดังนี้

1.1 ตัวแปรทางประชากรศาสตร์

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 อาชีพ
- 1.1.4 สัญชาติ
- 1.1.5 จุดมุ่งหมายในการเดินทาง

2. ตัวแปรตาม

- 2.1 พฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้น
 - 2.1.1 ระยะเวลาที่ใช้รอก่อนทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร
 - 2.1.2 ระยะเวลาที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร
 - 2.1.3 ปัญหาเกี่ยวกับน้ำหนักสัมภาระเกิน
 - 2.1.4 บัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic ticket)
 - 2.1.5 เวลาที่ใช้รอรับสัมภาระ
 - 2.1.6 ปัญหาที่เกิดจากการรอรับสัมภาระ
 - 2.1.7 ความถี่ในการใช้บริการ
- 2.2 ทักษะของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้น
 - 2.2.1 แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร
 - 2.2.1.1 ความเพียงพอของ Counter
 - 2.2.1.2 ความสะอาดสบายของสถานที่
 - 2.2.1.3 ความเหมาะสมของอุปกรณ์เสริม
 - 2.2.1.4 ความเหมาะสมของบัตรที่นั่ง
 - 2.2.1.5 ความเหมาะสมของ Bag tag
 - 2.2.1.6 การบริการของพนักงาน
 - 2.2.2 แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง
 - 2.2.2.1 ความชัดเจนในการประกาศ
 - 2.2.2.2 ความเพียงพอของที่นั่ง
 - 2.2.2.3 ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง
 - 2.2.2.4 การตรวจเอกสารการเดินทางที่ Boarding-gate
 - 2.2.2.5 การ Check-in ที่ gate
 - 2.2.2.6 การบริการของพนักงาน
 - 2.2.3 การบริการเกี่ยวกับสัมภาระ
 - 2.2.3.1 ความเหมาะสมของสถานที่
 - 2.2.3.2 ความเพียงพอของสายพาน
 - 2.2.3.3 ความเพียงพอของพนักงาน
 - 2.2.3.4 การบริการของพนักงาน

นิยามศัพท์

1. ทักษะ

หมายถึง ความพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการในรูปแบบต่าง ๆ

2. ผู้โดยสารระหว่างประเทศ

หมายถึง ผู้โดยสารที่เดินทางออกจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ และเดินทางจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยที่เดินทางใน Economy class ซึ่งเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ

3. การบริการภาคพื้น (Ground services) ประกอบด้วย

- การตรวจเช็คบัตรโดยสาร (Check-in)

- การประกาศเรียกขึ้นเครื่อง (Boarding service)
- การบริการเกี่ยวกับสัมภาระ (Baggage service)

4. อุปกรณ์เสริม

หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบขณะทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร อาทิเช่น ป้ายติดชื่อที่กระเป๋า (Name tag) ป้ายติดกันกระแทก (Fragile) ป้ายติดบอกน้ำหนักกระเป๋าที่หนักเกินกว่าปกติ (Heavy tag)

5. เบอร์ที่ติดกระเป๋า (Bag tag)

หมายถึง สิ่งที่ติดกระเป๋าเพื่อบอกปลายทางของประเทศหรือเมืองที่ผู้โดยสารเดินทางพร้อมกับบอกหมายเลขของกระเป๋า

6. บัตรที่นั่ง (Boarding pass)

หมายถึง บัตรที่นั่งที่ผู้โดยสารใช้ในการเดินทางที่ได้จากพนักงานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ใช้เพื่อแสดงเวลาขึ้นเครื่องบิน

7. บัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic ticket)

หมายถึง บัตรโดยสารที่ผู้โดยสารซื้อผ่านระบบคอมพิวเตอร์หรือทางโทรศัพท์ โดยการชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิตซึ่งจะไม่มีบัตรโดยสารออกมาให้เหมือนบัตรโดยสารทั่วไป

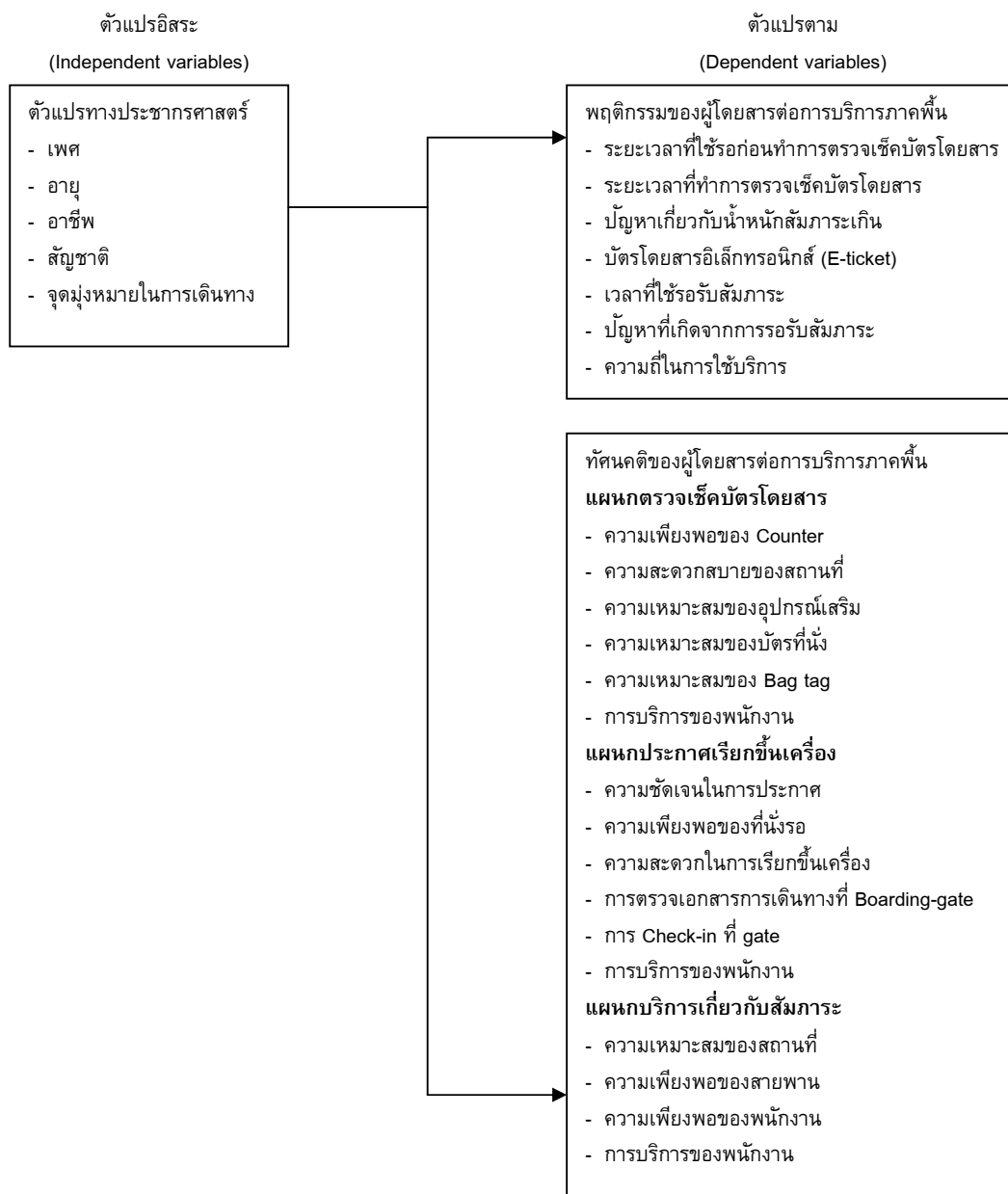
8. สัมภาระ

หมายถึง กระเป๋า กล่อง ของที่ผู้โดยสารทำการเช็คขณะที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร เพื่อนำไปใส่ใต้ท้องเครื่องบินโดยไม่ต้องถือขึ้นเครื่องไปเอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาถึงเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยนั้น สามารถแสดงกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้ ดังนี้

กรอบแนวคิด



สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัยแบ่งออกเป็น

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
3. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
4. สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
5. จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
6. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
7. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
8. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
9. สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
10. จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อที่จะนำไปใช้ในการทำการวิจัยโดยอาศัยพื้นฐานจากแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อประกอบในการทำงาน และเป็นแนวทางในการทำวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย” ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษามีหัวข้อที่สำคัญ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
2. ทฤษฎีหลักการตลาด
3. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค
4. แนวความคิดด้านทัศนคติ
5. ลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมการบิน
6. ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ในส่วนนี้จะได้นำเสนอถึง ความหมายของการให้บริการ ความหมายการให้บริการสาธารณะ องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ และหลักการของการให้บริการสาธารณะ

ความหมายการให้บริการ

ซึ่งแต่ละท่านได้ให้คำจำกัดความของการบริการ “Service” ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวงการธุรกิจในปัจจุบันเป็นอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่าเป็นกลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศทางธุรกิจ นักวิชาการด้านการตลาดหลายท่านได้ให้คำจำกัดความที่คล้ายคลึงกันเน้นประเด็นที่ว่า “การบริการเชิงพาณิชย์” หรือ การบริการที่มุ่งผลกำไรในธุรกิจ ดังนี้

Kotler (วัชรรา วัชรเสถียร. 2539 : 9 ; อ้างอิงจาก Kotler. 1988. หน้า 477) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Lethinen (วัชรรา วัชรเสถียร. 2539 : 9 ; อ้างอิงจาก Lethinen. 1983. หน้า 21) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Stanton (วัชรรา วัชรเสถียร. 2539 : 9 ; อ้างอิงจาก Stanton. 1981. หน้า 441) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะในตัวตนเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2527 : 142) กล่าวว่าความหมายที่คล้ายคลึงกันว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองตอบความต้องการของลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย (2536 : 13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติต่อการบริการได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (สุนันตร์ จันทวีเศษ. 2539 : 7 ; อ้างอิงจาก เทพศักดิ์ บุญรัตน์. 2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นทั้งองค์กรของรัฐและเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ผู้ส่งสินค้า โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ส่งสินค้า โดยรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่ และบุคคลที่ให้บริการ กระบวนการ และกิจกรรม ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือบริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (สุนันตร์ จันทวีเศษ. 2538 : 49 ; อ้างอิงจาก ปฐม มณีโรจน์. 2509) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อเกิดความพอใจ ในการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนดุล (สุนันตร์ จันทวีเศษ. 2539 : 7 ; อ้างอิงจาก ประยูร กาญจนดุล. 2491) ได้กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

- (1) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- (2) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- (3) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
- (4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าการบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
- (5) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ

James S. Macullong (ลือชัย เจริญทรัพย์. 2538 : 42 ; อ้างอิงจาก James S. Macullong. 1983) ได้มีความเห็นเกี่ยวกับ การให้บริการสาธารณะนั้น จะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานให้บริการ

ได้ส่งมอบให้ผู้รับบริการ (The service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับ ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ และอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William H. Lucy Dennis Gillbert และ Guthrie S. Birkhead (สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ. 2539 : 8 ; อ้างอิงจาก William H. Lucy Dennis Gillbert & Guthrie S. Birkhead. 1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

(1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และอำนวยความสะดวก

(2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

(3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

(4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกันกับแนวคิดของ (B.M. Verma) อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

หลักการของการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังต่อไปนี้

Weber (สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ. 2539 : 10 ; อ้างอิงจาก Weber. 1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การที่จะให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธนะ ธนาพงศธร (อัสยุทธิ์ สุทธิถวิล. 2538 : 47 ; อ้างอิงจาก กุลธนะ ธนาพงศธร. 2528) ได้นำเสนอหลักการให้บริการ ได้แก่

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่า ใด ๆ หนทาง ใด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือใช้บริการมากเกินไป

B.M. Verma (ปริมพร อัมพันธ์. 2538 : 28 ; อ้างอิงจาก B.M. Verma. 1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ

Enchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

- (1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
- (2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ทำการเดิน
- (3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- (5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

John D. Millet (สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ. 2539 : 10 ; อ้างอิงจาก John D. Millet. 1954) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญก็คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอพร้อม ๆ กันไป กับจะต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า กล่าวคือ

- (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนต้องเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
- (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
- (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at right geographical location) มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
- (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้
- (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปรัชญา เวสารัชช์ (สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ. 2539 : 10 ; อ้างอิงจาก ปรัชญา เวสารัชช์. 2521) ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างกาติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ขององค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การ และองค์การเอง

Paradurman และ Barry (สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ. 2539 : 11 ; อ้างอิงจาก Paradurman & Barry. 1995) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย 1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอ ความพึงพา 2) การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี 3. ความสามารถ (Competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ 4. การเข้าถึงบริการ (Access) ได้แก่ ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี 6. การสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ 8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ และอุปกรณ์ 9. ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงามและสะอาด

ทฤษฎีหลักการตลาด

ด้วยธุรกิจการบิน ดำเนินงานในรูปแบบของบริษัทที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหากำไรและความเจริญก้าวหน้าของกิจการ ซึ่งต้องอาศัยหลักการตลาดในการดำเนินกิจการ ในที่นี้จึงศึกษาถึงความหมายของการตลาดและส่วนผสมทางการตลาด เพื่อความเข้าใจในรายละเอียดต่อไป (อรุณรัตน์ นิยม. 2537 : 4)

ในส่วนของความหมายทางการตลาด ได้มีผู้ให้คำจำกัดความ (Marketing) ไว้มากมายตาม แต่ละมุมมอง ดังนี้

(1) จากคำจำกัดความของ American marketing association (Committee definitions. 1960 : 15) “การตลาดประกอบด้วยกิจกรรมทางด้านการธุรกิจ อันนำไปสู่การเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค”

(2) Edward W. Cundiff (1964 : 2) “การตลาด เป็นกระบวนการทางธุรกิจที่สินค้า ซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาดได้รับการเคลื่อนย้ายหรือแลกเปลี่ยนความเป็นเจ้าของ”

(3) Richard T. Hise และคณะ (1979 : 6) การตลาด คือการพิจารณากำหนดความต้องการของตลาดเพื่อว่าจะได้จัดหาสินค้าและบริการสนองความต้องการของเขาได้ถูกต้อง เพื่อให้เขาได้รับความพอใจที่ดีที่สุด

จากคำจำกัดความข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดจะต้องศึกษาถึงความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้มีการประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภค ในการให้ได้มาซึ่งลูกค้า และตอบสนองความพอใจของลูกค้าให้มากที่สุดด้วยการดำเนินการต่าง ๆ อาทิเช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การวางแผนเพื่อกำหนดราคาการส่งเสริมการขายและการจำแนกแจกจ่ายสินค้า ซึ่งการพิจารณาถึงความต้องการของตลาดต้องกระทำก่อนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เนื่องจากลูกค้าจะตัดสินใจซื้อเมื่อได้รับความพอใจสูงสุดเท่านั้น

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภค สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการอธิบายถึงพฤติกรรม การตัดสินใจของผู้โดยสาร ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้แยกศึกษาเป็น 2 แนวคิด คือ แนวคิดทางเศรษฐกิจ และแนวคิดทางจิตวิทยา โดยจะกล่าวในรายละเอียด ดังนี้

ก. แนวคิดทางเศรษฐศาสตร์

ทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคมี 2 ทฤษฎีด้วยกัน คือ (อรุณรัตน์ นิยม. 2537 : 17)

(1) ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค การอธิบายโดยอาศัยทฤษฎีอรรถประโยชน์ นักเศรษฐศาสตร์ ในทฤษฎีนี้เชื่อว่า การที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการก็เพราะเหตุว่า สินค้าหรือบริการนั้นก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้บริโภค หรืออีกนัยหนึ่งคือ สินค้าและบริการนั้นสามารถสร้างอรรถประโยชน์ (Utility) หรือความพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้ ซึ่ง Alfred Marshall นักเศรษฐศาสตร์สมัย Neoclassic ได้ตั้งข้อสมมติว่า อรรถประโยชน์สามารถเป็นหน่วย และเรียกหน่วยของอรรถประโยชน์ว่า Util

(2) ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค การอธิบายโดยอาศัยเส้นแห่งความพอใจเท่า ๆ กัน การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคโดยอาศัย Utility ถือว่ามีขอบเขตจำกัด เนื่องจากการเลือก Utility เป็นสิ่งที่สามารถวัดเป็นหน่วยได้นั้น ห่วงไกลต่อความเป็นจริงมาก นักเศรษฐศาสตร์รุ่นต่อ ๆ มาได้ค้นพบเครื่องมือที่จะอธิบายพฤติกรรมผู้บริโภค เรียกว่า เส้นแห่งความพอใจเท่ากัน (Indifference curve)

เส้นแห่งความพอใจเท่ากัน อธิบายถึงการบริโภคว่า ถ้าผู้บริโภคเพิ่มการบริโภคสินค้าอย่างหนึ่ง ผู้บริโภคจะต้องลดการบริโภคสินค้าอีกอย่างหนึ่ง หรือในทางตรงข้าม ถ้าผู้บริโภคลดการบริโภคสินค้าอย่างหนึ่ง ผู้บริโภคจะต้องเพิ่มการบริโภคสินค้าอีกอย่างหนึ่ง ทั้งนี้ไม่ว่าจะบริโภคสินค้า 2 ชนิด ณ ปริมาณเท่าใดก็ตาม ผู้บริโภคจะได้รับความพอใจเท่ากัน

จากแนวทางการอธิบายถึงทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค 2 แนวทางที่กล่าวมาข้างต้น การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับความพอใจเป็นสำคัญ ซึ่งความพอใจดังกล่าวเกิดขึ้นจากการที่ผู้บริโภคได้ใช้เหตุผลในการพิจารณาตัดสินใจ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้บริโภค ซื้อสินค้าและบริการ อันเนื่องมาจากเหตุจูงใจอันมีเหตุผล (Rational)

นอกจากเหตุจูงใจ อันมีเหตุผล (Rational) ที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการแล้ว ยังมีทฤษฎีทางจิตวิทยาที่อธิบายถึงอิทธิพลทางด้านจิตใจที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังจะกล่าวต่อไปนี้

ข. แนวคิดทางจิตวิทยา

ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่นำมาศึกษาจิตใจของผู้บริโภค ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning theory) แบ่งเป็น

(1) Stimulus response theories (S-R model)

การเรียนรู้เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองสิ่งกระตุ้น และรางวัลที่จะได้รับ เช่น เราหัดให้เด็กไห้ โดยการให้ขนมทุกครั้งที่เขาไห้ เด็กจะเต็มใจไห้ และเรียนรู้ในสิ่งนั้น เพราะเขามีรางวัล หรือสิ่งกระตุ้น เหตุการณ์ ซึ่งเหตุการณ์เช่นนี้ถ้าเกิดขึ้นซ้ำ ๆ ก็จะเกิดเป็นนิสัยได้ (สุนหา อยู่โพธิ์. 2524 : 54)

ในส่วนของการให้บริการของสายการบินนั้น เมื่อผู้โดยสารได้รับบริการที่ดี ก็จะเกิดนิสัยในการบริโภค เกิดความนิยมตราสินค้า และความจงรักภักดีต่อตราสินค้านั้น (Brand royalty) เพื่อตอบสนองสิ่งกระตุ้นอันเนื่องมาจากบริการที่เขาได้รับเช่นเดียวกัน

(2) Cognitive theories

ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเพราะเห็นว่า Stimulus response theories มีกลไกยุ่งยากมากและมีพฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นเฉพาะค่าบวกและลบโดยไม่มีอิทธิพลอื่น ๆ เกี่ยวข้องเลย ทฤษฎี Cognitive พยายามชี้ให้เห็นว่าการเรียนรู้เป็นอิทธิพลขององค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ทักษะเดิม ความเชื่อถือ ประสบการณ์ในอดีต และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งจะใช้ภาวะปัจจุบันในการทำให้บรรลุเป้าหมาย ตัวอย่าง เด็กโหว่เพราะคิดว่าจะได้รางวัล แต่ถ้าหากเขามีทักษะคิดว่า เขาควรจะได้สิ่งนั้นโดยไม่ต้องโหว่ เขาก็ไม่ยอมทำ หรือถึงไม่โหว่ผู้ใหญ่ก็ต้องให้ เพราะไม่กล้าขัดใจ เป็นต้น (สมานา อยู่โพธิ์. 2524 : 54)

จากทฤษฎีดังกล่าว ถึงแม้ว่าผู้บริโภคจะได้รับการบริการที่ดีจากสายการบินอย่างไรก็ตาม เพียงใดก็ตาม ถ้าหากผู้บริโภคมีทักษะเดิม และความเชื่อที่ไม่ดีต่อสายการบิน ก็ไม่อาจทำให้ผู้บริโภคเป็นลูกค้าของสายการบินต่อไปได้ การดำเนินการทางด้านการตลาดจึงต้องเน้นหนักทางด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงข้อดี และข้อมูลที่ถูกต้องของสายการบิน เพื่อให้มีทัศนคติที่ดีและมีความเชื่อถือต่อสายการบินต่อไป

(3) Gestalt theories

หมายถึง รูปแบบปฏิบัติ โดยเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบทั้งหมดมากกว่าส่วนประกอบย่อย ทฤษฎีนี้เน้นถึงการเรียนรู้และพฤติกรรม ในกระบวนการทั้งหมดที่ผิดแปลกจาก Stimulus response theories กฎเกณฑ์สำคัญของทฤษฎีนี้คือ ความเข้าใจหรือการมองเห็นปัญหา (Perception) ประสบการณ์ในอดีต และผลที่คาดหวังจะได้รับ (สมานา อยู่โพธิ์. 2524 : 55)

จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับ การไตร่ตรองถึงประสบการณ์ในอดีต ซึ่งถ้าผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ที่ดีในการได้รับบริการ การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคก็จะตามมา เนื่องจากผู้บริโภคยอมคาดหวังถึงสิ่งที่จะได้รับการมองประสบการณ์ในอดีต

(4) field theory

เป็นทฤษฎีที่ปรับปรุงมาจาก Gestalt ซึ่งเชื่อว่าพลังสำคัญอย่างหนึ่งที่จะกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ในทุกเวลาได้ คือ หลังจากจิตของเขา แนวความคิดของ Field theory ก็คือ ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบุคคลแต่ละคน และสภาพแวดล้อม ในขณะที่พฤติกรรมนั้น ๆ เกิดขึ้น การที่เราจะเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค เราจะต้องเข้าใจความคิดเห็นของเขา เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมด้วย (สมานา อยู่โพธิ์. 2524 : 55)

นั่นหมายความว่าสังคมหรือสภาพแวดล้อมเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยที่การเลือกซื้อสินค้าหรือบริการอาจเกิดจากการซื้อตามคำบอกเล่า การซื้อเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการซื้อตามระดับชั้นของสังคมที่ตนอยู่ ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมการบินมีการแบ่งระดับชั้นในการให้บริการเป็นชั้นต่าง ๆ เช่น ชั้นหนึ่ง (First class) ชั้นธุรกิจ (Business class) และชั้นประหยัด (Economy class) เป็นต้น

นอกจากทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning theory) 4 ทฤษฎี ดังกล่าวมาข้างต้น ในด้านความรู้ทางธุรกิจได้มีผู้ศึกษาถึงการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ กล่าวคือ โดยทั่วไป การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการใด ๆ ผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการ เพื่อประกอบการตัดสินใจ ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างถึง 7 ส่วน ดังนี้ (อัจจิมา เศรษฐบุตร. 2532 : 43)

(1) การตัดสินใจเกี่ยวกับประเภทสินค้า (A product-class decision) เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะท่องเที่ยวโดยการเดินทางอากาศไปต่างประเทศ หรือการเดินทางโดยรถยนต์ไปในประเทศ

(2) การตัดสินใจเกี่ยวกับแบบของสินค้า (A product-form decision) ถ้าผู้บริโภคตัดสินใจซื้อวิทยุ เขาจะต้องตัดสินใจว่าจะซื้อวิทยุแบบใด เขาต้องเลือกขนาด แบบ และอื่น ๆ

(3) การตัดสินใจเลือกตราสินค้า (A brand decision) ผู้บริโภคต้องตัดสินใจว่าจะเลือกเดินทางกับสายการบินอะไร

(4) การตัดสินใจด้านผู้ขาย (A vender decision) ผู้บริโภคต้องตัดสินใจว่าจะซื้อบัตรโดยสารจากที่ใด เช่น บริษัททัวร์ต่าง ๆ ตัวแทนจำหน่าย หรือบริษัทการบินโดยตรง

(5) การตัดสินใจในปริมาณการซื้อ A quantity decision) ในด้านธุรกิจการบริการ ผู้บริโภคจะตัดสินใจว่าจะเลือกใช้บริการในชั้นไหน เช่น การเดินทางในชั้นธุรกิจ (Business class) หรือการเดินทางในชั้นประหยัด (Economy class)

(6) การตัดสินใจช่วงจังหวะเวลา (A timing decision) ผู้บริโภคตัดสินใจว่าเมื่อใดจะทำการซื้อ เช่น ในวันหยุดพักผ่อนช่วงสั้น หรือในช่วงฤดูร้อน เป็นต้น

(7) การตัดสินใจเรื่องการจ่ายเงิน (A payment method decision) ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะจ่ายเงินซื้ออย่างไร จ่ายเงินสด ใช้บัตรเครดิต ซึ่งการตัดสินใจถึงวิธีการจ่ายเงินจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ขาย และปริมาณการซื้อด้วย

นอกเหนือจากโครงสร้างการตัดสินใจ 7 ส่วน ดังกล่าว ผู้บริโภคก็มีการพิจารณาในส่วนต่าง ๆ ที่ต่างกันด้วย เนื่องจากในผู้บริโภคเองย่อมมีความแตกต่างกัน ในแนวความคิด ทำให้การมุ่งเน้น พิจารณา หรือไม่พิจารณาในส่วนต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน ซึ่งสามารถจัดประเภทของแนวความคิดในเรื่องวัฒนธรรม อันมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ดังนี้ (สาออง งามวิวิชา. 2525 : 59 – 60)

(1) ความนึกคิดด้านเวลา การกำหนดเวลาที่แน่นอนสำหรับการเสร็จสิ้นของงานมีความหมายต่อชาวอเมริกันมาก แสดงให้เห็นถึงการมุ่งความเร่งด่วน และการให้ความสำคัญของงานเป็นอย่างยิ่ง แต่ความคิดแบบนี้คนในตะวันออกกลางไม่นิยม ใครจะมาขัดเส้นการปฏิบัติงานของเขาว่าให้เสร็จวันนั้นวันนี้ จะรู้สึกว่าเป็นที่สบอารมณ์ของผู้รับงานเป็นอย่างยิ่ง สำหรับชาวญี่ปุ่น การพินกำหนดเวลาเป็นปี ๆ ก็ยังสรุปไม่ได้ว่าเลิกล้มความสนใจสำหรับงาน หรือข้อเสนอที่ผู้อื่นเสนอเข้าไป จะเห็นได้ว่าความนึกคิดทางด้านเวลา มีความแตกต่างกันจริงในวัฒนธรรมของชนแต่ละกลุ่ม

(2) ความนึกคิดของเนื้อที่ คนอเมริกันชอบสถานที่กว้าง โอโถง ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับความคิดของคนในประเทศอื่น ขนาดของเนื้อที่ ที่ชาวอเมริกันเห็นว่าคับแคบ เบียดเสียดไปด้วยผู้คน อาจจะไม่เบียดเสียดในความคิดของคนในประเทศอื่นก็ได้ ผู้ชนแออัดกันมาก ซึ่งคนอเมริกันเห็นว่ายังใช้ไม่ได้ หรือยังไม่เป็นที่พอใจสำหรับบรรยากาศอย่างนั้น

(3) ความนึกคิดทางด้านมิตรภาพ คนในบางประเทศ มิตรภาพไม่ใช่ของที่เกิดขึ้นง่าย ๆ แต่เมื่อเกิดแล้ว มันอาจจะลึกซึ้งหรืออยู่ทนทานก็ได้ คนยุโรป-อเมริกันเห็นว่าการเรียกชื่อแรก หรือชื่อตัวของคนเป็นการแสดงความคุ้นเคย ความสนิทสนม แต่ในเมืองไทยเราเห็นเป็นคนละเรื่อง

ดังนั้น ความแตกต่างทางแนวความคิดด้านวัฒนธรรม จึงสามารถนำมาอธิบายถึงพฤติกรรมตัดสินใจของผู้บริโภคที่มีต่อสายการบิน เนื่องจากธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ดำเนินการด้านการตลาดระหว่างประเทศอย่างหนึ่ง และวัฒนธรรมของชนแต่ละชาติดังกล่าว ยังเป็นปัจจัยประกอบอันหนึ่งในการตัดสินใจของผู้บริโภค เพราะวัฒนธรรมที่แตกต่างกันก่อให้เกิดนิสัยในการบริโภคที่แตกต่างกันอีกด้วย

นอกจากนั้น พฤติกรรมของกลุ่มยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของบุคคลรายย่อยทั่วไป ซึ่งก่อนจะตัดสินใจซื้อ บุคคลเหล่านี้มักไตร่ตรองว่า กลุ่มที่เขาอยู่รวมด้วย หรือต้องการเข้าร่วมด้วย จะทำ

อะไรบ้าง อย่างไร และเขามักจะทำตามซึ่งผู้บริโภคมักจะได้รับอิทธิพลในการซื้อโดยสิ่งที่ผู้อื่นซื้ออยู่เสมอ เมื่อ “ผู้อื่น” นั้น หมายถึงบุคคลที่เขาใช้เปรียบเทียบกับตัวเอง หรือใช้เป็นกลุ่มอ้างอิง

กลุ่มอ้างอิง เป็นกลุ่มซึ่งมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคล และมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมในการซื้อสินค้าและบริการ (Joel R. Evans. 1982 : 115) ทั้งนี้ กลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลต่อประเภทของพฤติกรรม โดยที่กลุ่มอ้างอิงจะสร้างแบบแผนที่กลุ่มยอมรับเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินสมบัติของบุคคล และแบบแผนเกี่ยวกับการแสดงสัญลักษณ์ของบุคคล เช่น การเลือกสรร และสวมใส่เสื้อผ้า

การที่กลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ต่อระดับความปรารถนาต่าง ๆ ทำให้ธุรกิจการบินมีการแบ่งระดับในการเดินทางเป็นหลายชั้น เช่น ชั้นประหยัด (Economy class) ชั้นธุรกิจ (Business class) และชั้นหนึ่ง (First class) เป็นต้น ในขณะที่เดียวกัน สายการบินต่าง ๆ ก็ได้มีการแข่งขันกันเพื่อสร้างชื่อเสียง และภาพพจน์ที่ดีให้แก่สายการบินตน ในการเป็นสายการบินที่อยู่ในอันดับที่ดี จากการจัดอันดับกันในการวิเคราะห์ตลาดทางธุรกิจ

ชั้นทางสังคม เป็นอีกส่วนหนึ่งในวัฒนธรรมทางสังคม ที่กำหนดพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค (William J. Stanton. 1981 : 96) โดยที่พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลอย่างสูงจากชั้นทางสังคมที่ตนอยู่หรือปรารถนาที่จะอยู่ มากกว่าจะขึ้นกับรายได้ที่ได้รับอย่างเดียว จึงทำให้สายการบินมีการจัดอันดับและแข่งขันกันในการให้บริการ รวมถึงการแบ่งชั้นของการบริการด้วย

เมื่อผู้บริโภคซึ่งมีวัฒนธรรมทางสังคมต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้บริการต่างกัน นักสังคมสงเคราะห์จึงได้แบ่งชั้นทางสังคมออกเป็นดังนี้ คือ (อนันต์ จันทกุล. 2519 : 108)

- (1) สังคมชั้นสูงส่วนบน (Upper-upper class) ได้แก่ ผู้ดีเก่า
- (2) สังคมชั้นสูงส่วนกลาง (Lower-upper class) ได้แก่ ผู้ดีใหม่
- (3) สังคมชั้นกลางส่วนบน (Upper-middle class) ได้แก่ นักธุรกิจ หรือมีการศึกษาดี
- (4) สังคมชั้นกลางส่วนล่าง (Lower-middle class) ได้แก่ ผู้ทำงานนั่งโต๊ะ พนักงานขาย

เจ้าของกิจการขนาดเล็ก

- (5) สังคมชั้นต่ำส่วนบน (Upper-lower class) ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้แรงงาน คนงานฝีมือที่ไม่ค่อย

ชำนาญมาก

- (6) สังคมชั้นต่ำส่วนล่าง (Lower-lower class) ได้แก่ กรรมกรแบกหามผู้ที่ว่างงานเป็น

ประจำ

จะเห็นว่า ชั้นทางสังคมดังกล่าว ธุรกิจการบินได้นำมาปรับให้สอดคล้องกับการตลาดในด้านต่าง ๆ คือ

(1) ด้านการแข่งขัน ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีรสนิยมจำกัดอยู่ในขอบเขตของชั้นที่ตนสังกัดอยู่ การที่จะขายบริการให้คนแต่ละกลุ่ม จึงต้องดูด้วยว่าในกลุ่มนั้นมีสายการบินใดเป็นคู่แข่งอยู่บ้าง

(2) ผู้บริโภคมีความแตกต่างกันอย่างกว้างขวางทางจิตวิทยาระหว่างชั้น ดังนั้น การจัดโปรแกรมโฆษณาให้เข้าถึงชนแต่ละชั้น ย่อมจะต้องเลือกสื่อให้เหมาะสมเพราะในแต่ละสังคมจะนิยมการอ่านหรือดูรายการโทรทัศน์ไม่เหมือนกัน

(3) รูปแบบการบริโภค ผู้ที่มีรายได้มาก มีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูง ซึ่งต่างกับชนชั้นต่ำหรือค่อนข้างต่ำ

จากแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ แนวคิดทางจิตวิทยา และความรู้ทางธุรกิจ ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า มีส่วนเกี่ยวข้องและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาถึงพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้โดยสาร โดย

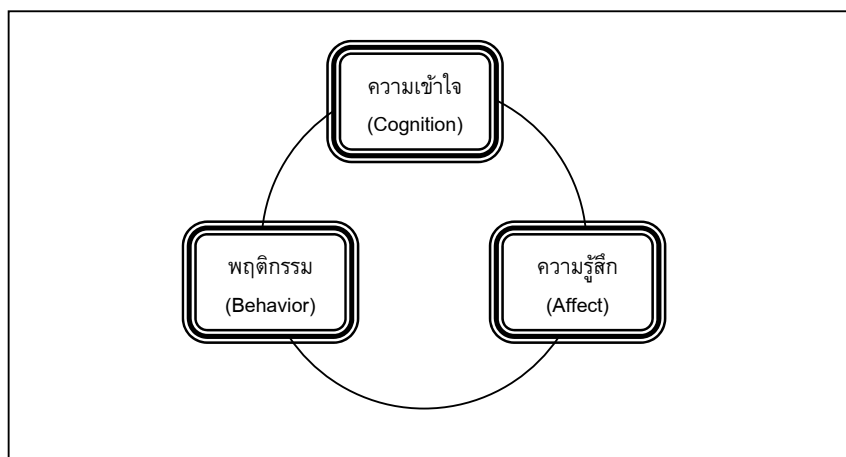
ที่แนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ อธิบายถึงการตัดสินใจอันเนื่องมาจากเหตุจูงใจอันมีเหตุผล ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้ได้มุ่งเน้นถึงการตัดสินใจของผู้โดยสารอันมีปัจจัยทางการตลาดเป็นเหตุผลสำคัญในการเลือก

ในส่วนของแนวคิดทางจิตวิทยาและความรู้ทางธุรกิจ ซึ่งอธิบายถึงเหตุผลทางจิตใจของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้านั้นเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านอื่นที่มีผลกระทบต่อตัดสินใจของผู้บริโภค นอกเหนือจากส่วนผสมทางการตลาด ซึ่งพบว่าแนวคิดทางจิตวิทยาและความรู้ทางธุรกิจดังกล่าวก็มีส่วนเกี่ยวข้องและสามารถเชื่อมโยงเข้าสู่ปัจจัยทางด้านส่วนผสมทางการตลาดได้ เช่น การได้รับประสบการณ์ที่ดี ตามแนวคิดของ Gestalt theories นำมาซึ่งการซื้อครั้งต่อไป เป็นต้น

แนวความคิดด้านทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitudes) เป็นความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกของคนต่อบางสิ่ง ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วนที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอน ได้แก่ ความเข้าใจ (Cognition) ความรู้สึก (Affect) และพฤติกรรม (Behavior) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2540 : 248)

องค์ประกอบทางด้านความเข้าใจของทัศนคติ ประกอบด้วย ความเชื่อ (Beliefs) ความคิดเห็น (Opinions) ความรู้ (Knowledge) หรือข้อมูล (Information) ที่บุคคลหนึ่งมีอยู่ ตัวอย่างเช่น ความเชื่อของบุคคลที่ว่า “การแบ่งชนชั้นของคนในสังคมเป็นเรื่องที่ผิด” หรือ “การละเลยไม่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่น่าตำหนิ” เป็นความเข้าใจ ส่วนองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติจะแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกและอารมณ์ เช่น คำกล่าวของบุคคล ฉันไม่ชอบโรงงานเบียร์ เพราะโรงงานผลิตเบียร์ปล่อยของเสียลงแม่น้ำ และสร้างมลพิษทางน้ำ และสุดท้ายการมีผลต่อการนำไปสู่องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ ซึ่งหมายถึงความตั้งใจที่จะประพฤติต่อบางคนหรือบางสิ่งด้วยพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเข้าใจและความรู้สึก จากตัวอย่างเดิม องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมจะแสดงออกมาว่า “ฉันจะไม่ดื่มเบียร์ เพราะความรู้สึกไม่ดีต่อโรงงานผลิตเบียร์” จากตัวอย่างที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นจะสามารถเห็นถึงกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสามของทัศนคติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนของทัศนคติที่จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งสามส่วน ที่มีความเกี่ยวเนื่องกันแบบเป็นขั้นตอน ในแง่ที่ว่าความเข้าใจจะเป็นตัวกำหนดความรู้สึก และความรู้สึกจะกำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงสิ่งที่ได้รับรู้มา ดังรูปที่ 2.1



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม

โดยปกติแล้ว นักวิจัยทางการตลาดจะไม่ให้ความสำคัญกับทัศนคติทั้งหมดของผู้บริโภค แต่จะสนใจเกี่ยวกับทัศนคติเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Product-related attitudes) ซึ่งทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่นิยมศึกษากัน ได้แก่ ความพอใจของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ (Customer satisfaction) หมายถึง ความพอใจของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการของบริษัท ตลอดจนการยอมรับ (Purchasing commitment) ซึ่งหมายถึง ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อบริษัทและสินค้าของบริษัท มักจะแสดงออกในรูปของความซื่อสัตย์ (Loyalty) ต่อการใช้สินค้าและบริการ

ทัศนคติเป็นตัวแปรที่ได้รับความนิยมอย่างมากในงานวิจัยทางการตลาด เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญในการอธิบาย และมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเกือบทั้งหมดขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีต่อผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้น ณ เวลาของการซื้อ ซึ่งทัศนคติเหล่านั้นมักจะก่อตัวขึ้นเป็นระยะเวลาหนึ่ง นักวิชาการส่วนมากมักจะใช้ทัศนคติเป็นตัวแปรในการสร้างแบบจำลองเพื่ออธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภค และนักปฏิบัติมักจะใช้ทัศนคติในวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย เช่น ใช้ทัศนคติของผู้บริโภคประเมินนโยบายรับประกันคุณภาพสินค้าของบริษัท ใช้ทัศนคติเพื่อประเมินความพอใจของผู้บริโภค ใช้ทัศนคติประเมินความพึงพอใจของพนักงาน เป็นต้น จากตัวอย่างเหล่านี้ จะเห็นได้ว่าทัศนคติมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จของบริษัท โดยเฉพาะทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดต่อกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัท ได้แก่ ผู้บริโภค พนักงานของบริษัท และฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เช่น ตัวแทนจำหน่าย ผู้ส่งสินค้า (Suppliers) ฯลฯ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวัดทัศนคติของแต่ละบุคคล เช่นเดียวกับการวัดการบริการของสายการบิน ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสายการบิน ดังนั้น จึงสามารถใช้ทัศนคติเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้สามารถวัดถึงสิ่งต่าง ๆ ได้

ลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมการบิน

ในการศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมการบินที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นการศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมการบิน

ก. ลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมการบิน

อุตสาหกรรมการบิน เป็นการดำเนินการทางธุรกิจในการขายบริการ (Services) โดยที่ไม่มีตัวต้นที่จับต้องได้ของการบริหารให้เห็นเหมือนการขายสินค้า (Goods) จึงมีลักษณะที่แตกต่างจากอุตสาหกรรมผลิตสินค้า ดังต่อไปนี้

(1) อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมการขายบริการ ที่ต้องเน้นการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ซึ่งลูกค้าไม่สามารถทดลองใช้บริการ ก่อนตัดสินใจซื้อครั้งแรกได้ การดำเนินการทางด้านการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การโฆษณาและส่งเสริมการขายบริการ จึงต้องพยายามชี้ชวนให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์และข้อดีที่จะได้รับการบริการที่อุตสาหกรรมการบินเสนอให้ เช่น การพูดถึงความสะดวกสบายในการเดินทาง ความรวดเร็ว ความปลอดภัยและไม่เบียดเบียนต่อการเดินทาง เป็นต้น ซึ่งเป็นการกล่าวถึงนามธรรมเสียส่วนใหญ่โดยที่ลูกค้าไม่สามารถสัมผัสได้จนกว่าจะตัดสินใจซื้อ และเดินทางกับสายการบินนั้น ๆ

(2) อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมการขายบริการ ที่ต้องมีจำนวนลูกค้าที่เพียงพอในเที่ยวบินหนึ่ง ๆ เพื่อให้ถึงจุดคุ้มทุน ทำให้มีการยกเลิกเที่ยวบินบางเที่ยวที่มียอดขายไม่เพียงพอ เมื่อเป็นเช่นนั้น อุตสาหกรรมการบินจึงมีข้อจำกัดในการให้บริการ โดยต้องให้บริการผู้โดยสารจำนวนมากพร้อม ๆ กันในเวลาจำกัด จึงทำให้เกิดปัญหาในการรอคอยเป็นปัญหาสำคัญ

(3) อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมการขายบริการที่ต้องมีการวางแผนการผลิตบริการล่วงหน้า ด้วยการกำหนดเที่ยวบินลงในตารางการบินที่เป็นสากลร่วมกับสายการบินอื่นทั่วโลก จึงจำเป็นต้องใช้การโฆษณา และส่งเสริมการจำหน่ายอย่างมาก ในการแสดงลักษณะเด่น และข้อดีในการเดินทางกับสายการบินตนให้ลูกค้าทราบ เพื่อเพิ่มยอดขายให้เพียงพอแก่เที่ยวบินที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

(4) อุตสาหกรรมการบิน ต้องบริการคนหลายสัญชาติที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน ดังนั้น การบริการให้ลูกค้าแต่ละคนที่ต่างสัญชาติและวัฒนธรรมให้ได้รับความพอใจเท่าเทียมกันจึงเป็นการยาก เนื่องจากทุกคนย่อมมีแนวคิดในการตัดสินใจที่ต่างกัน ความไม่พอใจของลูกค้าที่มีต่อสายการบินจึงเกิดขึ้นได้ง่าย เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้

(5) อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมการขายบริการ ที่อุปสงค์ขึ้นลงตามฤดูกาล รวมทั้งสามารถขึ้นลงได้ในแต่ละช่วงของวัน เช่น อุปสงค์ในการเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปยังสิงคโปร์ ในช่วงบ่ายจะน้อยกว่าช่วงเช้าและเย็น ส่วนอุปสงค์ในการเดินทางในฤดูการท่องเที่ยว วันหยุด และช่วงเทศกาลต่าง ๆ จะมีค่ามากกว่าช่วงปกติ ซึ่งการขึ้นลงของอุปสงค์นี้ ทำให้เกิดความยุ่งยากต่อการวางแผนของระบบ ทั้งบริการการบิน ท่าอากาศยาน และการบริการเครื่องช่วยในการเดินทาง

นอกจากลักษณะของอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งมีส่วนที่แตกต่างไปจากอุตสาหกรรมผลิตสินค้าแล้ว การจัดการด้านส่วนผสมผลิตภัณฑ์ของอุตสาหกรรมการบิน ก็มีลักษณะเฉพาะที่สมควรนำมาศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับส่วนผสมทางด้านการตลาดของผลิตภัณฑ์ ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้นด้วย

ข. ส่วนผสมทางการตลาดของอุตสาหกรรมการบิน

จากการศึกษาธุรกิจอุตสาหกรรมการบิน พบว่าส่วนผสมทางการตลาดของอุตสาหกรรมการบิน ประกอบด้วยรายละเอียด ต่อไปนี้

(1) การบริการ (Services)

การบริการของธุรกิจอุตสาหกรรมการบินในที่นี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การบริการภาคพื้นดิน และการบริการบนเครื่องบิน

- การบริการภาคพื้นดิน

การบริการภาคพื้นดิน เริ่มจากการที่ผู้โดยสารเดินทางไปถึงสนามบิน เพื่อทำการตรวจเช็คสิ่งของ ด้วยการ X-ray สัมภาระที่ผู้โดยสารต้องการบรรจุทุกเพื่อความปลอดภัยของการบริการเพราะถ้าตรวจพบสิ่งของที่เป็นวัตถุอันตราย เช่น วัตถุระเบิด แก๊ส พรอท ดอกไม้ไฟ ก็จะไม่อนุญาตให้นำขึ้นเครื่อง

เมื่อผู้โดยสารทำการ X-ray สัมภาระเรียบร้อยแล้ว ก็จะมาเข้าคิวรอเพื่อทำการ Check-in โดยเจ้าหน้าที่สายการบินจะทำการตรวจบัตรโดยสาร ตรวจเอกสารการเดินทาง ตรวจเช็คสัมภาระที่จะนำขึ้นเครื่อง และสัมภาระที่ต้องการบรรจุในห้องบรรจุทุกสินค้า และสุดท้ายจึงได้รับบัตรที่นั่ง ซึ่งการจัดที่นั่งของสายการบินโดยทั่วไปเป็นในลักษณะมาก่อนได้ก่อน

หลังจากได้รับบัตรที่นั่ง ผู้โดยสารจะผ่านขั้นตอนของการตรวจคนเข้าเมือง และไปรอที่ห้องพักผู้โดยสารขาออก (Departure hall) เพื่อฟังประกาศเรียกขึ้นเครื่องของสายการบิน โดยทั่วไปสายการบินจะพยายามหาวิธีทางที่ไม่ให้ผู้โดยสารหาทางออกขึ้นเครื่อง (Gate) ไม่พบ ซึ่งมักเกิดขึ้นอยู่เสมอทำให้เครื่องบินต้องออกช้ากว่ากำหนด (Delay) โดยการตัดสินใจของสายการบินที่เลือกของผู้โดยสาร และการให้ยามรักษาการณ์คอยดูแลและชี้ทาง

จะเห็นได้ว่าการบริการภาคพื้นดินของสายการบินเป็นจุดแรกที่ผู้โดยสารสัมผัสกับบริการ หลังจากที่ได้รับบัตรโดยสารแล้ว การบริการที่จุดนี้อาจทำให้ผู้โดยสารไม่เลือกเดินทางกับสายการบินอีก

เลยก็ได้ หากได้รับการบริการที่ไม่ดีตามที่คาดหวังไว้ เช่น การต้องจ่ายค่าน้ำหนักเกินของสัมภาระที่นำไปเป็นเงินจำนวนมาก โดยไม่ได้รับการผ่อนผัน การใช้เวลานานในการรอคอยที่ท่าอากาศยานก่อนทำการ Check-in และขณะทำการ Check-in การไม่ได้ที่นั่งตามต้องการ โดยเฉพาะผู้โดยสารที่ไม่สุภาพแต่ต้องนั่งในที่สุภาพหรือตลอดระยะเวลาการเดินทาง เป็นต้น

นอกจากนั้นการบริการภาคพื้นดินยังประกอบด้วย การให้ข้อมูลในด้านเวลาที่แน่นอนของเครื่องบินในการเข้าและออกแก่ผู้โดยสาร ญาติ และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกในการรับ-ส่ง และการให้บริการเกี่ยวกับสัมภาระ (Baggage services) อันได้แก่ การติดตามสัมภาระ ที่ผู้โดยสารไม่ได้รับหลังจากการเดินทางสิ้นสุดลง รวมถึงการจ่ายเงินชดเชยเมื่อไม่พบ หรือสัมภาระของผู้โดยสารได้รับความเสียหายจากการบรรทุกด้วย

- การบริการบนเครื่องบิน

โดยทั่วไปการบริการบนเครื่องบินของสายการบินประกอบด้วย การบริการอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งบันเทิงระหว่างการบิน รวมทั้งบริการที่ประทับใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การบริการอาหารและเครื่องดื่มของแต่ละสายการบิน สามารถสร้างความพอใจและความประทับใจที่แตกต่างกันได้ด้วยปริมาณ คุณภาพ รูปแบบการจัดอาหาร และความรู้ในการเสิร์ฟ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของสายการบิน อันสืบเนื่องมาจากความเหมาะสมกับราคาของบัตรโดยสารที่สายการบินจำหน่าย ซึ่งความแตกต่างนี้เห็นได้ชัด ในการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม ในการเดินทางของผู้โดยสารระหว่างชั้นประหยัด (Economy class) ชั้นธุรกิจ (Business class) และชั้นหนึ่ง (First class) เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน

การบริการบนเครื่องบิน นอกจากจะรวมถึงสิ่งบันเทิงที่สายการบินให้ระหว่างการเดินทาง เช่น เพลงและภาพยนตร์ แล้วยังประกอบด้วย การมีที่นั่งกว้าง เดินเข้าออกสะดวก ความกว้างขวางโอ่อ่าของเครื่องบิน ทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบาย ไม่เบื่อหน่ายในการเดินทาง และการต้อนรับที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานต้อนรับในการบริการสิ่งของที่ต้องการ การช่วยเก็บสัมภาระบนเครื่องอีกด้วย

การบริการบนเครื่องบินจึงนับเป็นจุดสำคัญที่จะสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการ ให้เกิดความจงรักภักดีต่อสายการบินได้ ในขณะเดียวกันก็สามารถสร้างลูกค้าในอนาคตได้ ด้วยการบอกต่อ ๆ กันของผู้ที่เคยใช้บริการ เนื่องจากการบริการบนเครื่องบินเกือบครอบคลุมถึงบริการทั้งหมดที่สายการบินให้แก่ผู้โดยสาร อันได้แก่ ความสะดวกสบาย การตรงต่อเวลา และการถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย ซึ่งผู้โดยสารจะประเมินค่าความประทับใจที่ได้รับจากการบริการ เมื่อการเดินทางสิ้นสุดลง

(2) ราคา (Price)

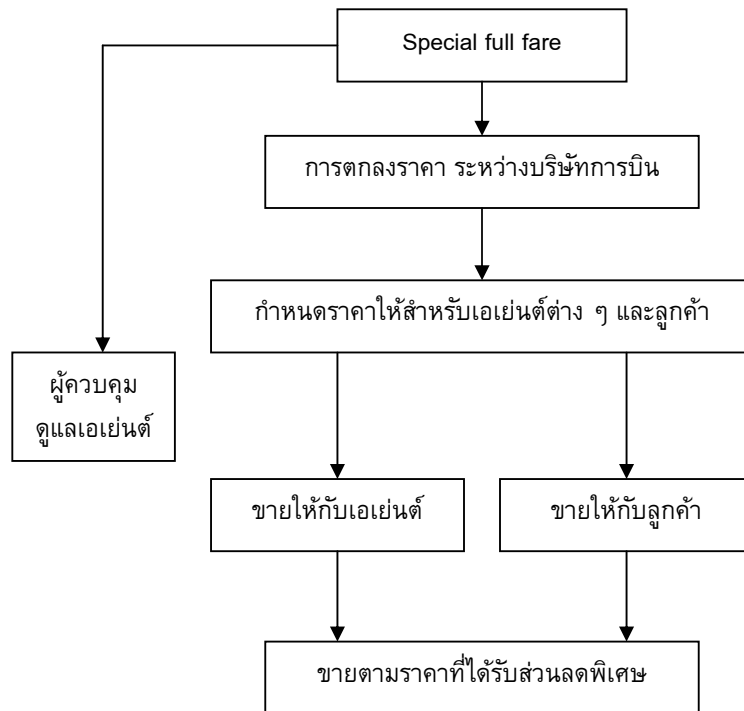
ราคาของตั๋วเครื่องบินอยู่ในความควบคุมของสมาคมผู้ดำเนินการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International air transportation association : IATA) (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2532 : 271) ซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากำหนดอัตราค่าบริการของอุตสาหกรรมการบินระหว่างประเทศตามความเห็นชอบของประเทศสมาชิกและเป็นผู้ชำระบัญชี ระหว่างสายการบินของประเทศสมาชิก พร้อมทั้งประสานงานในการจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน การดำเนินงาน และการปฏิบัติการเดินอากาศ ซึ่งราคาของตั๋ว เครื่องบินแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- Normal full fare

ตั๋วเต็มราคา ซึ่งจะบินเมื่อใดก็ได้ ตามกำหนดอายุตั๋วปกติ 1 ปี และจะไปสายการบินอะไรก็ได้

- Special full fare

ตั๋วราคาพิเศษ โดยปกติเป็นตั๋วที่บริษัทการบินขายให้กับบริษัททัวร์หรือเอเยนต์ต่าง ๆ ซึ่งราคาพิเศษนี้เป็นการตกลงระหว่างบริษัทการบินด้วยกันเองว่าจะลดราคาเท่าไร สังเกตได้จากแผนภูมิ คือ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2532 : 46)



ภาพประกอบ 2 แสดงลักษณะการกำหนดราคาของตั๋วราคาพิเศษ

จากแผนภูมิจะเห็นว่า ตั๋วราคาพิเศษนี้ถูกกำหนดราคาโดยบริษัทการบินต่าง ๆ ว่าจะขายในราคาเท่าไร ต่อจากนั้นก็กำหนดราคาให้สำหรับเอเยนต์ต่าง ๆ ซึ่งทางบริษัทจะขายให้กับเอเยนต์และขายให้กับลูกค้าโดยตรง ทั้งนี้เอเยนต์จะช่วยขายให้อีกทางด้วย ซึ่งการขายถูกควบคุมโดยทางบริษัทการบิน และมีผู้ควบคุมดูแลเอเยนต์ ทำหน้าที่ดูแลว่านอกจากราคาที่ทางบริษัทกำหนดให้เอเยนต์แล้วนั้น เอเยนต์ทำการละเมิดขายตั๋วราคาต่ำกว่าเอเยนต์อื่น ๆ อีกหรือไม่ ซึ่งการทำเช่นนี้จะส่งผลให้ทุก ๆ เอเยนต์ทำการขายตั๋วราคากันได้ และก่อให้เกิดความปั่นป่วนขึ้นในตลาดอุตสาหกรรมการบิน

(3) ความสะดวกในการซื้อ

หัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้านการบิน คือการขายตั๋ว ซึ่งสามารถทำได้ 2 ทาง คือ

- การขายโดยตรง

บริษัทการบินจะดำเนินการขายเอง ณ ที่ทำการของบริษัทซึ่งมีอยู่ไม่กี่แห่ง โดยทำการขายให้กับบุคคลทั่วไป และข้าราชการ ทั้งนี้ ราคาตั๋วจะเป็นตัวเต็มราคา (Normal full fare) โดยที่ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้รับส่วนลด 15%

- การขายโดยผ่านตัวแทนจำหน่าย (Agent)

วิธีนี้สามารถทำรายได้ให้กับบริษัทการบินมากกว่าวิธีแรก เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายซึ่งมีอยู่หลายแห่งทั่วไป สามารถลดราคาตั๋วในอัตราที่สมาคมผู้ดำเนินการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ยอมรับ เพื่อเพิ่มยอดจำหน่ายด้วยการออกตั๋วที่มีข้อกำหนด (Restriction) ต่าง ๆ เช่น

Valid on TG only หมายถึง สามารถเดินทางได้กับสายการบินไทยเท่านั้น

Nonendorsable หมายถึง ไม่สามารถโอนให้สายการบินอื่นได้

Valid on flight date shown only หมายถึง ต้องเดินทางตามกำหนดที่ระบุในหน้าตั๋ว ไม่สามารถเปลี่ยนกำหนดการเดินทางได้

15 Pct will be charged if any change of reservation หมายถึง ถ้าเปลี่ยนกำหนดการเดินทางจะถูกปรับ 15%

ดังนั้น ตัวแทนจำหน่ายจึงมีบทบาทสำคัญมาก เนื่องจากสามารถทำรายได้สูงให้กับสายการบิน เพราะผู้โดยสารที่เดินทางท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะทราบดีว่า ราคาตั๋วที่ตัวแทนจำหน่ายขายถูกกว่าสายการบิน การมีตัวแทนจำหน่ายที่มากเพียงพอกระจายอยู่ทั่วทุกจุดทั้งในและนอกประเทศ และเป็นตัวแทนที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญมากสำหรับบริษัทการบิน

(4) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)

Kenneth R. David ได้อธิบายว่า การส่งเสริมการขาย เป็นการแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ลูกค้าได้ทราบ ซึ่งจะทำให้การสื่อสารในรูปแบบใด ๆ ก็ได้ที่ผู้ขายเห็นว่าเหมาะสมและมักจะเป็นการเน้นส่วนที่ดีของผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับกัน

การส่งเสริมการขาย จึงเป็นการทำให้ลูกค้าทราบถึงจุดเด่นของบริษัทการบินของตน เกิดความมั่นใจในความปลอดภัย การถึงที่หมายตรงเวลา และความสะดวกสบายในการเดินทาง รวมทั้งเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ใช้บริการสายการบินที่ตนเลือก ซึ่งวิธีที่จะทำให้ลูกค้าทราบเรื่องราวเกี่ยวกับสายการบินวิธีหนึ่งคือ การโฆษณา (Advertising) ซึ่งทำได้โดยการใช้สื่อต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ และการโฆษณากลางแจ้ง

การโฆษณาในด้านบริการ หมายถึง การจัดบุคคลเพื่อสนองความต้องการของบุคคล การโฆษณาจึงจำเป็นต้องเน้นด้านการบริการที่บริษัทจะให้แก่ลูกค้า ซึ่งต้องเน้นให้ลูกค้าทราบถึงบริการด้วยมารยาทที่ดีงามของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ ความสะดวกสบาย และความทันสมัยของเครื่องบิน นอกจากนั้นการโฆษณาของธุรกิจการบิน ยังต้องบอกรายละเอียดของเส้นทางบินและเวลาด้วย เพื่อลูกค้าจะได้ทราบถึงความสะดวกที่จะได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น เนื่องจากตลาดธุรกิจการบินมีการแข่งขันทั้งในด้านบริการ ความถี่ เที่ยวบิน และตารางเวลา เช่น เที่ยวบินจากกรุงเทพฯ – มาเลเซีย ซึ่งมีสายการบินอื่น ๆ เช่น Malaysian Airlines, Pakistan Airlines, Biman Bangladesh Airlines, Korean Air รวมทั้งสายการบินไทย โดยที่สายการบินต่าง ๆ ได้จัดตารางเวลาออกแตกต่างกัน ผู้โดยสารจึงมีสิทธิ์เลือกได้มาก เมื่อเปรียบเทียบข้อแตกต่างจากที่ได้ทราบจากการโฆษณาและสื่อต่าง ๆ ที่ได้รับ

นอกจากการโฆษณาด้วยสื่อโฆษณา ซึ่งมีให้เลือกมากมายแล้ว การส่งเสริมการจำหน่ายของสายการบินยังทำได้โดย การจัดเที่ยวบิน เพื่อแนะนำตัวแทนจำหน่าย และบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงการประชาสัมพันธ์ ในเที่ยวบินปฐมฤกษ์ เพื่อให้ความรู้และข้อมูลต่าง ๆ กับตัวแทนจำหน่ายของสายการบินตน ในการที่จะแนะนำและชักชวนลูกค้าให้มีการตัดสินใจซื้อเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ความสำเร็จของการตลาด นอกจากจะประกอบด้วย การผสมผสานองค์ประกอบทางการตลาดแล้ว การศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภค ก็เป็นจุดสำคัญ เนื่องจากผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ เมื่อได้รับความพึงพอใจจากการซื้อสินค้าและบริการแล้ว ย่อมจะเกิดการซื้อซ้ำ และเกิดความนิยมในสินค้าและบริการนั้น การดำเนินการทางด้านการตลาดขององค์กรธุรกิจจึงจะบรรลุเป้าหมาย

ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

สุนิรันดร์ จันทร์วิเศษ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการเดินรถระหว่างบริษัทขนส่ง จำกัด กับรวมร่วมเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีรถโดยสารปรับอากาศสายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบภูมิหลังทางสังคม และเศรษฐกิจของผู้โดยสาร ตลอดจนเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารที่เกี่ยวกับการให้บริการการเดินรถระหว่างบริษัทขนส่ง จำกัด กับรวมร่วมเอกชน โดยมีแนวคิด ทฤษฎี ที่จะนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะ หลักการจัดการ หลักการให้บริการสาธารณะ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า การบริการด้านบุคลากร รถ บ.ข.ส. ดีกว่ารถรวมเอกชน ได้แก่ พนักงานรถ บ.ข.ส. มีความซื่อสัตย์สุจริต มีวินัย และมารยาทมากกว่ารถรวมเอกชน ด้านการให้บริการก่อนขึ้นรถมีประเด็นเดียวที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความเสมอภาคของการให้บริการขายตั๋วรถ บ.ข.ส. บริการดีกว่ารถรวมเอกชน ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถโดยสารทั้งรถ บ.ข.ส. กับรถรวมเอกชน มีสภาพคล้ายคลึงกัน ได้แก่ สภาพที่ดีของรถโดยสาร ด้านประชาสัมพันธ์ขององค์การ ผู้โดยสารเห็นเหมือนกันว่าควรปรับปรุงทั้งสอง ได้แก่ การ เผยแพร่เอกสารการเดินรถ และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยรวมผลการศึกษาจะต้อง ปรับปรุงทั้งสองบริษัท ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การให้บริการก่อนขึ้นรถ การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถโดยสาร การประชาสัมพันธ์น้อย โดยผู้วิจัยได้นำแนวความคิดทางด้านการบริการสาธารณะและผลการวิจัยที่ได้จากผู้โดยสารว่าควรปรับปรุงทางด้านใดบ้างมาใช้เป็นแนวคิด

อรุณรัตน์ นิยม (2537) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการบริการการบินระหว่างสายการบินไทยและสายการบินต่างชาติ โดยใช้เป็นแนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ คือ การบริการ ราคา ช่องทาง การจัดจำหน่าย และการสำรองพื้นที่ระวาง และการส่งเสริมการจำหน่าย ตลอดจนความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสายการบินแล้วนั้น สามารถนำความคิดเห็นของผู้โดยสารดังกล่าวมาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของสายการบินไทย ผลการศึกษาพบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารสายการบินไทยมีความคิดเห็นต่อการบริการของสายการบินไทยว่า อยู่ในระดับที่ดีมากกว่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรอื่น ได้แก่ ราคา ความสะดวกในการซื้อและสำรองที่นั่ง รวมทั้งการได้รับสื่อโฆษณาจากการส่งเสริมการจำหน่ายของสายการบิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารสายการบินไทยกับสายการบินต่างประเทศ เห็นว่าไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่างสายการบินที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดของสายการบิน

มีความแตกต่างกันน้อยมาก การดำเนินการด้านการตลาดในการที่จะให้ผู้โดยสารติดต่อกับตราห้อยโดยเลือกใช้บริการกับสายการบินทุกครั้งที่มีโอกาส จึงกระทำได้อย่าง ดังนั้นการปรับปรุงด้านการบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดของสายการบิน จากงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยในด้านของการบริการซึ่งเป็นส่วนของ 4P's คือ ด้าน Product ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญและสามารถนำมาปรับกลยุทธ์ได้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 อ้างใน สุรินทร์ จันทวิเศษ. 2539 : 21) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครใน 4 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ โดยมีตัวแปรอิสระคือ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้างความพร้อมของทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการพบว่าประสิทธิผลในมิติความพึงพอใจนั้น ตัวแปรอิสระ 4 ตัว สามารถอธิบายได้ประสิทธิผลในมิติความรวดเร็ว ตัวแปรอิสระ 3 ตัว สามารถอธิบายได้ ยกเว้นการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ประสิทธิผลในมิติความเสมอภาคตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายได้ และประสิทธิผลในความเป็นธรรมนั้นมีเพียงตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายนโยบายเท่านั้น ที่สามารถอธิบายได้โดยได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขไว้ คือ การจัดระบบงานการให้บริการที่ง่าย และรวดเร็วขึ้น เน้นการกระจายอำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยเน้นประโยชน์อยู่ที่ประชาชน การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนให้อุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการที่รวดเร็ว ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการผลิตการให้บริการ เพิ่มบทบาทภาคเอกชนในการช่วยบริการสร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานและคน เน้นการกำกับดูแลจากผู้บริหารระดับสูง การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์ และสร้างสิ่งจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วม ลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงและง่ายขึ้น ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้มาใช้ประกอบในการออกแบบสอบถามถึงแนวความคิดด้านความพึงพอใจในความรวดเร็ว ความเสมอภาคในการให้บริการที่บริการให้กับประชาชน

นิธนา เมื่อนันท (2534) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของการบินไทย ศึกษาเฉพาะ : ผู้โดยสารชั้นธุรกิจในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ผลของการวิจัยพบว่า กลุ่มลูกค้าประจำของการบินไทยมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเนื่องจากการบริการดี ภาพพจน์ดี และการโฆษณาที่ดีตามลำดับ ในด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขณะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารชั้นธุรกิจ พบว่าภาษาท่าทางของพนักงานต้อนรับฯ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ในด้านการให้เกียรติแก่ผู้โดยสารและการเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ในขณะที่พนักงานภาคพื้นดิน ควรปรับปรุงเรื่องการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และพนักงานต้อนรับควรปรับปรุงเรื่องการใช้ภาษาพูด ในด้านการโฆษณา พบว่า สื่อโฆษณาที่เห็นและชื่นชอบมากที่สุดคือ สื่อนิตยสารและสื่อโทรทัศน์ ขณะที่สื่อที่พบเห็นและชอบน้อยที่สุดคือ สื่อภาพยนตร์ และสื่อวิทยุ ในส่วนภาพพจน์ของการบินไทยด้านการบริการของพนักงานต้อนรับอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก รองลงมาคือ ภาพพจน์เกี่ยวกับความสะดวกสบายและความปลอดภัยของเที่ยวบิน ส่วนภาพพจน์ที่ยังต้องปรับปรุงคือ ภาพพจน์ที่เกี่ยวกับการตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน จากการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสายการบินไทย เป็นสิ่งที่ผู้โดยสารพึงพอใจ และสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรด้านการบริการ

นวรรตน์ ตฤติยศิริ (2530) ได้ศึกษาเรื่อง การตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาสภาวะการแข่งขัน กลยุทธ์ทางการตลาด พฤติกรรมการบริโภค และมูลเหตุจูงใจ

ทัศนคติของผู้บริโภค รวมทั้งศึกษาปัญหาทางการตลาด โดยการเก็บข้อมูลจากบุคคล 3 กลุ่ม คือ ผู้บริการธุรกิจนาเที่ยวในประเทศ ผู้ใช้บริการของธุรกิจนาเที่ยวในประเทศ และผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ พบว่า กลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อการแข่งขันที่สำคัญของธุรกิจนาเที่ยวในประเทศ คือ ความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยว และลูกค้าส่วนใหญ่มีความพอใจในบริการที่ได้รับ ส่วนปัจจัยหรือมูลเหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกธุรกิจนาเที่ยวในประเทศ คือ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของกิจการ สำหรับผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการของธุรกิจนาเที่ยวในประเทศ ส่วนใหญ่มีความสนใจในบริการของธุรกิจนาเที่ยวในประเทศ โดยที่ความสนใจนี้มีได้ความสัมพันธ์กับระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับความคาดหวังในเรื่องของความสนใจของผู้บริโภคภายในหนึ่งปีข้างหน้า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ตอบว่าไม่แน่ใจว่าจะซื้อบริการหรือไม่ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจนาเที่ยวในประเทศ ได้แก่ การขาดความช่วยเหลือจากรัฐบาลเท่าที่ควร อุปสรรคของผู้บริโภคมีลักษณะของฤดูกาล ความไม่มีมาตรฐานของธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจการนาเที่ยวในประเทศ รวมทั้งปัญหาด้านบุคลากร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทางด้านความพึงพอใจของลูกค้าได้รับมาเป็นแนวทางในการกำหนดแบบสอบถามของงานวิจัยนี้

สุดจิต จันทรประทีน (2524) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและการบริหารงานของเขตพบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างต่ำ ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีธรรมาภิบาลและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ในการบริหารงานของเขตโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์ และในส่วนตัวคิดเห็นของข้าราชการพบเช่นกันว่า ถ้าต้องการให้บริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการ จากงานวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงตัวแปรทางด้านการบริการว่าประชาชนต้องการอะไรบ้าง จึงนำมาใช้ในการกำหนดตัวแปรทางด้านความพึงพอใจได้

เสาวณี แยมแสง (2527) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการบริการด้านทันตกรรมของคลินิกเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการด้านทันตกรรมของผู้บริโภคจากคลินิกเอกชน รวมทั้งศึกษาความต้องการด้านทันตกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านทันตกรรมจากคลินิกเอกชนว่ามีมากน้อยเพียงใด เพื่อเข้าใจพฤติกรรมของประชาชนเกี่ยวกับทันตสุขภาพได้ดีขึ้น จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เคยรับบริการทันตกรรมจากคลินิกเอกชน ด้วยเหตุผลที่คลินิกเอกชนมีทันตแพทย์ที่มีความสามารถและให้ความสะดวกรวดเร็วกว่าโรงพยาบาล หรือสถานบริการของรัฐบาล แต่ผู้บริโภคจะตัดสินใจเข้าพบทันตแพทย์เพื่อรับบริการเมื่อรู้สึกว่ามีอาการผิดปกติขึ้นในช่องปากจนทนต่ออาการไม่ไหวแล้วเท่านั้น นอกจากนั้น การเลือกรับบริการด้านทันตกรรมจากคลินิกทันตกรรมแต่ละแห่ง ผู้บริโภคส่วนใหญ่คำนึงถึงคุณภาพของบริการ รองลงมาคือความสะดวกในการเดินทาง และอาจจะเป็นคลินิกที่เพื่อนหรือญาติเป็นผู้แนะนำให้ ส่วนอัตราค่าบริการด้านทันตกรรม ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่า อัตราค่าบริการของคลินิกเอกชนแพงเกินไป สำหรับความต้องการบริการด้านทันตกรรม พบว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมของเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีไม่เพียงพอกับความต้องการของ

ผู้บริโภครู้จักและจะขยายคลินิกเอกชนออกสู่ชนบทหรือนอกเขตกรุงเทพมหานครให้มากขึ้นกว่าปัจจุบัน
คุณภาพของการบริการที่สรุปมาจากงานวิจัยนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดแนวความคิดได้

Theparit Yodprasit (1997) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “Global Challenges for Thai Airways International : The Star Alliance” เคยทำการศึกษาถึงการวิเคราะห์แนวทางในการดำเนินธุรกิจการบิน เพื่อที่จะสามารถทำการแข่งขันระหว่างสายการบินภายในประเทศและระหว่างประเทศว่า ในการที่จะไปสู่ธุรกิจ การบินหรือสายการบินระดับโลกนั้นไม่สามารถที่จะดำเนินไปโดยลำพังได้ แต่จะต้องอาศัยพันธมิตร การบิน ซึ่งพันธมิตรทางการบินที่มีชื่อเสียงและมีสมาชิกที่เข้าร่วมอยู่ก็คือ STAR ALLIANCE สายการบินที่เข้าร่วมในโครงการนี้ก็จะทำให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกันมากมายระหว่างของแต่ละสายการบิน รวมถึงของสายการบินไทยเองด้วย จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงทฤษฎีและแนวคิดทางด้านอุตสาหกรรมการบินและแนวคิดทางด้านการบริการ

จากผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาข้างต้น พบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการ มีความแตกต่างกัน และในระหว่างสินค้าและบริการชนิดเดียวกัน ผู้บริโภคก็ยังมีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกันด้วย อาทิเช่น จากการศึกษาการตลาดของธุรกิจนาฬิกา เทียว ตัวแปรที่สำคัญของลูกค้าในการใช้บริการต่อธุรกิจนาฬิกาเทียวในประเทศ คือ ชื่อเสียงของกิจการ และความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยว ในขณะที่ตัวแปรที่สำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการบริการด้านทันตกรรมของคลินิกเอกชน ได้แก่ คุณภาพของการบริการ และรองลงมาคือ ความสะดวก ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้านั้น พบว่า สินค้าต่างชนิดกัน ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคก็ต่างกันไปด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย มีสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศ ที่ใช้บริการของสายการบินไทย ประกอบด้วยผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติ

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนของผู้โดยสารชาวไทยและต่างชาติที่เดินทางระหว่างประเทศ โดยใช้บริการของสายการบินไทยได้ ขนาดตัวอย่างจึงคำนวณจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 185 – 186)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n	แทน	จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
P	แทน	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม
Z	แทน	ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความมั่นใจ 95% (ระดับ 0.05) Z มีค่าเท่ากับ 2.58 ที่ระดับความมั่นใจ 99% (ระดับ 0.01)
e	แทน	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ .50 ต้องการระดับความมั่นใจ 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5%

$$\begin{aligned}P &= .50 \\Z &= \text{ณ ระดับความมั่นใจ 95\% ดังนั้น } Z = 1.96 \\e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่พอจะยอมรับได้ 5\% ดังนั้น } e = .05 \\ \text{ดังนั้น } n &= \frac{(.5)(1-.5)(1.96)^2}{(.05)^2} \\ &= 385\end{aligned}$$

ฉะนั้น ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง และสำรองไว้ 15 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยมีลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโควตา (Quota sampling) โดยกำหนดประเภทของผู้โดยสาร ดังนี้

1. ผู้โดยสารชาวไทย	200	คน
2. ผู้โดยสารชาวต่างชาติ	200	คน
รวม	400	คน

ขั้นที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยวิธีความสะดวก (Convenience sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามกับผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางระหว่างประเทศ ในขณะที่รอทำการ Check-in และขณะที่รอเรียกขึ้นเครื่อง เพื่อที่จะได้มีเวลาพอที่จะตอบแบบสอบถามได้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วยแบบสอบถามที่เป็นภาษาไทยสำหรับผู้โดยสารคนไทย และแบบสอบถามภาษาอังกฤษสำหรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ โดยให้ผู้โดยสารกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สัญชาติ จุดมุ่งหมายในการเดินทาง เป็นคำถามปลายปิดจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดพฤติกรรมของผู้โดยสาร จะประกอบด้วย

คำถามที่เป็นแบบมี 2 ตัวเลือก ให้ตอบสำหรับคำถามที่ต้องการวัดว่า เคยมีปัญหา หรือเคยใช้บริการในส่วนต่าง ๆ หรือไม่

คำถามที่มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choice question) เป็นคำถามที่มีหลายตัวเลือก จะใช้ถามในคำถามที่เกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้เวลาอยู่ในช่วงใด และแสดงถึงความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการภาคพื้น ในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง และแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด โดยจะประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดความพึงพอใจ และความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งจะใช้สเกลการวัดระดับความพึงพอใจโดยใช้สเกลการจัดลำดับ (Rating scale) คือ

พอใจอย่างมาก	5 คะแนน
พอใจ	4 คะแนน
เฉย ๆ	3 คะแนน
ไม่พอใจ	2 คะแนน
ไม่พอใจอย่างมาก	1 คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับด้วยการหาช่วงกว้างอันตรภาคชั้น (Class interval) โดยใช้วิธีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2542 : 82) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจะกำหนด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
3.41 – 4.20	“	พอใจ
2.61 – 3.40	“	เฉย ๆ
1.81 – 2.60	“	ไม่พอใจ
1.00 – 1.80	“	ไม่พอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นทั่วไปและปัญหาที่ผู้โดยสารเคยประสบ โดยใช้คำถามปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและการบริการของสายการบิน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 4 ส่วน โดย ส่วนที่ 1 คือแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร ส่วนที่ 2 เป็นการวัดพฤติกรรมของผู้โดยสาร ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นในด้านต่าง ๆ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจ และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นทั่วไปและปัญหาที่ผู้โดยสารเคยประสบ โดยใช้คำถามปลายเปิด

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้คณะกรรมการตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการผู้ควบคุมเพื่อปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อทดสอบว่าตรงกับจุดมุ่งหมายของการวิจัยหรือไม่ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทำการหาคุณภาพโดยการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ทำการวิจัยด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 174) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.9 และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในงานวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับผู้โดยสารพร้อมทั้งชี้แจงข้อมูลและรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองระหว่างที่ผู้โดยสารรอทำการ check-in และรอเรียกขึ้นเครื่อง

วิธีจัดการกับข้อมูลและการวิเคราะห์

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

2. นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ อาชีพ สัญชาติ และจุดประสงค์ในการเดินทาง มาคิดเป็นร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเสนอผลการ

วิเคราะห์ข้อมูลเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยายเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย

3. นำข้อมูลด้านพฤติกรรมและทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นในด้านต่าง ๆ มาคิดด้วย ค่าสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ t-test และ f-test หรือ ONE WAY ANOVA

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) โดยใช้

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าสถิติการวัดระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ระดับ คือ

- 5 พอใจอย่างมาก
- 4 พอใจ
- 3 เฉย ๆ
- 2 ไม่พอใจ
- 1 ไม่พอใจอย่างมาก

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541 : 67)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

$\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย

X = ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสาร

n = ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถาม

f = จำนวนความถี่ของแต่ละค่าตัวเลขหรือคะแนน

fx = ผลคูณระหว่างค่าตัวเลขหรือคะแนนกับความถี่ของคะแนน

$\sum fx$ = ค่า fx ทั้งหมดรวมกัน

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 40)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125 – 126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_t^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้

3.1 ค่า T-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สูตร Independent t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 (ลัวัน สายยศ. 2538 : 134) ดังนี้

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\overline{X}_1$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2541 : 266 – 268)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F = ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_b = ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean square between groups)

MS_w = ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean square within groups)

$$MS_b = \frac{SS_b}{(k-1)}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{(n - k)}$$

SS_b = ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
(Between group sum of squares)

SS_w = ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม
(Within group sum of squares)

K = จำนวนกลุ่ม

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$(k-1)$ = Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df_b)

$(n-k)$ = Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df_w)

4. ค่าสถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนผู้โดยสารในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)
α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j (Least Significant Difference)
r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการของผู้โดยสาร
3. ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการภาคพื้น

- #### ตอนที่ 2
1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
 2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
 3. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
 4. สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
 5. จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
 6. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

7. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
8. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
9. สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
10. จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสาร

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	220	55.00
หญิง	180	45.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
20 – 25 ปี	29	7.30
26 – 30 ปี	85	21.30
31 – 35 ปี	70	17.50
36 – 40 ปี	63	15.80
41 – 45 ปี	56	14.00
46 – 50 ปี	45	11.30
51 – 55 ปี	25	6.30
56 – 60 ปี	12	3.00
60 ปีขึ้นไป	14	3.50
รวม	399	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
3. อาชีพ		
กิจการส่วนตัว	57	14.30
ผู้จัดการ / ผู้บริหาร	38	9.50
ข้าราชการ	46	11.50
พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ	194	48.50
เกษียณอายุแล้ว	10	2.50
แม่บ้าน / ไม่ได้ประกอบอาชีพ	13	3.30
นักเรียน / นักศึกษา	29	7.30
อื่น ๆ	13	3.30
รวม	400	100.00
4. สัญชาติ		
ไทย	200	50.00
ต่างชาติ	200	50.00
รวม	400	100.00
5. จุดประสงค์ของการเดินทาง		
ธุรกิจ	56	14.00
พักผ่อน	265	66.30
ธุรกิจและพักผ่อน	51	12.80
เยี่ยมครอบครัว	6	1.50
อื่น ๆ	22	5.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

เพศ ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเพศหญิง 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 รองลงมาคือ ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ผู้โดยสารอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี จำนวน 45

คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 51 – 55 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ผู้โดยสารที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และลำดับสุดท้ายคือผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 56 – 60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

อาชีพ ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารที่มีอาชีพ พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ กิจการส่วนตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ข้าราชการ มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ผู้จัดการ / ผู้บริหาร จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ส่วนแม่บ้าน / ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอาชีพอื่น ๆ อาทิเช่น ทนายความ แพทย์ ผู้พิพากษา มีจำนวน 13 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.30 และลำดับสุดท้ายคือผู้โดยสารที่เกษียณอายุแล้ว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

สัญชาติ ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามนี้เราได้แบ่งเป็น ชาวไทย จำนวน 200 คน ร้อยละ 50.00 และชาวต่างชาติ 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

จุดประสงค์ของการเดินทาง ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อพักผ่อน จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 รองลงมาคือ เพื่อธุรกิจ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ต่อมาคือธุรกิจและพักผ่อน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 เพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ อาทิเช่น ศึกษาต่อ ประชุม สัมมนา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และเยี่ยมครอบครัว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการของผู้โดยสารระหว่างประเทศ

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร

พฤติกรรมในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่รอก่อนที่จะได้ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร		
น้อยกว่า 5 นาที	109	27.30
5 – 10 นาที	208	52.00
11 – 15 นาที	55	13.80
16 – 20 นาที	6	1.50
มากกว่า 20 นาที	22	5.50
รวม	400	100.00
2. ระยะเวลาที่ใช้ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร		
น้อยกว่า 5 นาที	155	38.80
5 – 10 นาที	214	53.50
11 – 15 นาที	15	3.80
16 – 20 นาที	7	1.80
มากกว่า 20 นาที	9	2.30
รวม	400	100.00
3. จำนวนผู้โดยสารที่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับน้ำหนักสัมภาระเกิน		
เคย	47	11.80
ไม่เคย	352	88.00
รวม	399	100.00
4. จำนวนผู้โดยสารที่มีความคิดเห็นว่าพนักงานมีความยืดหยุ่นในเรื่องของน้ำหนักสัมภาระเกิน		
เห็นด้วย	135	33.80
ไม่เห็นด้วย	17	4.30
ไม่แน่ใจ	125	31.30
รวม	277	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

พฤติกรรมในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
5. จำนวนผู้โดยสารที่รู้จัก E-ticket		
รู้จัก	128	32.00
ไม่รู้จัก	272	68.00
รวม	400	100.00
6. จำนวนผู้โดยสารที่เคยใช้ E-ticket		
เคยใช้	23	5.80
ไม่เคยใช้	376	94.00
รวม	399	100.00
7. จำนวนผู้โดยสารที่คิดว่าการใช้ E-ticket จะทำให้มี ความสะดวกมากขึ้น		
เห็นด้วย	66	16.50
ไม่เห็นด้วย	43	10.80
ไม่แน่ใจ	289	72.30
รวม	398	100.00
8. เวลาที่ผู้โดยสารใช้ในการรอรับสัมภาระ		
10 – 15 นาที	82	20.50
16 – 20 นาที	165	41.30
21 – 25 นาที	79	19.80
26 – 30 นาที	52	13.00
มากกว่า 30 นาที	21	5.30
รวม	399	100.00
9. จำนวนผู้โดยสารที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับ เรื่องสัมภาระ		
เคย	104	26.00
ไม่เคย	296	74.00
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

พฤติกรรมในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
10. ปัญหาที่ผู้โดยสารเคยประสบ		
กระเป๋ายหาย	5	1.30
กระเป๋ารูดเสียหาย	52	13.00
กระเป๋ามาลำช้า	56	14.00
รวม	113	100.00
11. จำนวนครั้งของผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินไทย ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา		
ไม่เคยใช้	22	5.50
1 – 2 ครั้ง	240	60.00
3 – 5 ครั้ง	91	22.80
มากกว่า 5 ครั้ง	46	11.50
รวม	399	100.00
12. จำนวนผู้โดยสารที่จะใช้บริการของสายการบินไทย ในครั้งต่อไป		
ใช่	349	87.30
ไม่ใช่	1	0.30
ไม่แน่ใจ	50	12.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการภาคพื้นสายการบินไทยของผู้โดยสารระหว่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

ระยะเวลาที่ผู้โดยสารรอก่อนที่จะได้ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้เวลารอประมาณ 5 – 10 นาที จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ตามด้วยเวลาน้อยกว่า 5 นาที จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 11 – 15 นาที จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 มากกว่า 20 นาที จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และเวลา 16 – 20 นาที จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ระยะเวลาที่ใช้ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลา 5 – 10 นาที จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 นาที จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 11 – 15 นาที จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 มากกว่า 20 นาที จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 และ 16 – 20 นาที จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

จำนวนผู้โดยสารที่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับน้ำหนักสัมภาระเกิน โดยส่วนใหญ่ไม่เคยมีปัญหา จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 ส่วนผู้ที่เคยมีปัญหา มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80

จำนวนผู้โดยสารที่มีความคิดเห็นว่าพนักงานมีความยืดหยุ่นในเรื่องของน้ำหนักสัมภาระเกิน โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยเป็นจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 และผู้ที่ไม่เห็นด้วย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

จำนวนผู้โดยสารที่รู้จัก E-ticket ส่วนใหญ่จะไม่รู้จักเป็นจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 และรู้จัก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

จำนวนผู้โดยสารที่คิดว่าการใช้ E-ticket จะทำให้มีความสะดวกมากขึ้น โดยส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.30 รองลงมาคือ เห็นด้วย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามด้วย ไม่เห็นด้วย 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

เวลาที่ผู้โดยสารใช้ในการรอรับสัมภาระ โดยส่วนใหญ่ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามใช้เวลา 16 – 20 นาที จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือ 10 – 15 นาที จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 21 – 25 นาที จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 26 – 30 นาที จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และมากกว่า 30 นาที จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

จำนวนผู้โดยสารที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของสัมภาระ โดยส่วนใหญ่ผู้โดยสารไม่เคยประสบปัญหา จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 ส่วนผู้ที่เคยประสบปัญหา มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00

ปัญหาที่ผู้โดยสารเคยประสบ โดยส่วนใหญ่คือ กระเป๋าใส่ของชำรุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมาคือ กระเป๋าชำรุดเสียหาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 กระเป๋าหาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

จำนวนครั้งของผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินไทย ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยใช้ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ 3 – 5 ครั้ง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และผู้ไม่เคยใช้ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

จำนวนของผู้โดยสารที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไป โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้ จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.30 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และไม่ใช้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่ผู้โดยสารระหว่างประเทศมีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย

ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย จำแนกตามแผนก

	ระดับของทัศนคติ						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก	ไม่ตอบ			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)				
แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร									
1. จำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร	32 (8.0)	190 (47.5)	137 (34.3)	37 (9.3)	4 (1.0)	-	3.52	.81	พอใจ
2. ความสะดวกสบายของสถานที่ทำการ ตรวจเช็คบัตรโดยสาร	31 (7.8)	182 (45.5)	143 (35.8)	40 (10.0)	3 (0.8)	1 (0.3)	3.50	.81	พอใจ
3. ที่นั่งที่ท่านได้รับ	24 (6.0)	214 (53.5)	139 (34.8)	20 (5.0)	1 (0.3)	2 (0.5)	3.60	.69	พอใจ
4. บัตรที่นั่ง	28 (7.0)	197 (49.3)	172 (43.0)	3 (0.8)	-	-	3.63	.62	พอใจ
5. เบอร์ที่ติดกระเป๋า	23 (5.8)	196 (49.0)	177 (44.3)	2 (0.5)	-	2 (0.5)	3.60	.60	พอใจ
6. ป้ายชื่อติดกระเป๋า	20 (5.0)	161 (40.3)	187 (46.8)	28 (7.0)	2 (0.5)	2 (0.5)	3.42	.72	พอใจ

ตาราง 3 (ต่อ)

	ระดับของทัศนคติ						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	พอใจ อย่างมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่ พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ อย่างมาก (ร้อยละ)	ไม่ตอบ			
7. ป้ายกันกระแทก	19 (4.8)	176 (44.0)	191 (47.8)	12 (3.0)	-	2 (0.5)	3.51	.64	พอใจ
8. ป้ายบอกของหนัก	19 (4.8)	158 (39.5)	212 (53.0)	6 (1.5)	-	5 (1.3)	3.48	.61	พอใจ
9. การบริการของพนักงานในด้านต่าง ๆ									
9.1 ความสุภาพ	40 (10.0)	217 (54.30)	138 (34.5)	4 (1.0)	-	1 (0.3)	3.73	.65	พอใจ
9.2 การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	40 (10.0)	217 (54.30)	138 (34.5)	4 (1.0)	-	1 (0.3)	3.73	.65	พอใจ
9.3 ความอดกลั้น	38 (9.5)	196 (49.0)	159 (39.8)	7 (1.8)	-	-	3.66	.67	พอใจ
9.4 ความกระตือรือร้น	30 (7.5)	205 (51.3)	153 (38.3)	12 (3.0)	-	-	3.63	.67	พอใจ
9.5 ความช่วยเหลือ	40 (10.0)	210 (52.5)	142 (35.5)	7 (1.8)	1 (0.3)	-	3.70	.68	พอใจ
9.6 การดูแลเอาใจใส่	32 (8.0)	209 (52.3)	152 (38.0)	6 (1.5)	1 (0.3)	-	3.66	.66	พอใจ

ตาราง 3 (ต่อ)

	ระดับของทัศนคติ						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	พอใจ อย่างมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่ พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ อย่างมาก (ร้อยละ)	ไม่ตอบ			
9.7 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	31 (7.8)	205 (51.3)	158 (39.5)	5 (1.3)	1 (0.3)	-	3.65	.65	พอใจ
9.8 ความสามารถในการชี้แจง / อธิบายให้เข้าใจ	30 (7.5)	208 (52.1)	156 (39.1)	5 (1.3)	-	1 (0.3)	3.66	.63	พอใจ
แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง									
10. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียก ขึ้นเครื่อง	17 (4.3)	141 (35.3)	193 (48.3)	42 (10.5)	5 (1.3)	2 (0.5)	3.31	.77	เฉย ๆ
11. ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง	15 (3.8)	141 (35.3)	209 (52.3)	35 (8.8)	-	-	3.34	.69	เฉย ๆ
12. การตรวจเอกสารการเดินทางที่ Gate อีกครั้ง	19 (4.8)	154 (38.5)	218 (54.5)	8 (2.0)	1 (0.3)	-	3.45	.63	พอใจ
13. การทำการ Check-in ที่ Gate ได้เลยโดยไม่ ต้องไปที่เคาน์เตอร์	27 (6.8)	170 (42.5)	194 (48.5)	8 (2.0)	1 (0.3)	-	3.54	.66	พอใจ

ตาราง 3 (ต่อ)

	ระดับของทัศนคติ						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	พอใจ อย่างมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่ พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ อย่างมาก (ร้อยละ)	ไม่ตอบ			
14. การบริการของพนักงาน									
14.1 ความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง	19 (4.8)	181 (45.3)	186 (46.5)	13 (3.3)	-	1 (0.3)	3.52	.64	พอใจ
14.2 ความสุภาพ	22 (5.5)	198 (49.5)	176 (44.0)	4 (1.0)	-	-	3.60	.61	พอใจ
14.3 การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	32 (8.0)	177 (44.3)	184 (46.0)	7 (1.8)	-	-	3.59	.66	พอใจ
14.4 ความกระตือรือร้น	24 (6.0)	185 (46.3)	181 (45.3)	10 (2.5)	-	-	3.56	.65	พอใจ
14.5 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	21 (5.3)	187 (46.8)	180 (45.0)	12 (3.0)	-	-	3.54	.64	พอใจ
แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ									
15. ความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ	7 (1.8)	132 (33.0)	226 (56.5)	31 (7.8)	2 (0.5)	2 (0.5)	3.28	.65	เฉย ๆ
16. ความเพียงพอของสายพาน	9 (2.3)	121 (30.3)	219 (54.8)	47 (11.8)	4 (1.0)	-	3.21	.71	เฉย ๆ

ตาราง 3 (ต่อ)

	ระดับของทัศนคติ						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	พอใจ อย่างมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่ พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ อย่างมาก (ร้อยละ)	ไม่ตอบ			
17. ความพึงพอใจของพนักงาน	10 (2.5)	116 (29.0)	215 (53.8)	57 (14.3)	1 (0.3)	1 (0.3)	3.19	.71	เฉย ๆ
18. การบริการของพนักงาน									
18.1 ความสุภาพ	16 (4.0)	156 (39.0)	225 (56.3)	3 (0.8)	-	-	3.46	.59	พอใจ
18.2 ความช่วยเหลือ	14 (3.5)	156 (39.0)	219 (54.8)	11 (2.8)	-	-	3.43	.61	พอใจ
18.3 ความอดกลั้น	16 (4.0)	145 (36.3)	230 (57.5)	9 (2.3)	-	-	3.42	.61	พอใจ
18.4 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	14 (3.5)	146 (36.5)	231 (57.8)	9 (2.3)	-	-	3.41	.60	พอใจ
18.5 ความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจ	15 (3.8)	141 (35.3)	231 (57.8)	11 (2.8)	-	2 (0.5)	3.40	.61	เฉย ๆ
19. ความพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่ได้อพบ จากการบริการภาคพื้น	24 (6.0)	199 (49.8)	172 (43.0)	5 (1.3)	-	-	3.60	.62	พอใจ
20. ความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวม ของสายการบินไทย	21 (5.3)	234 (58.5)	144 (36.0)	1 (0.3)	-	-	3.69	.57	พอใจ

จากตาราง 3 แสดงผลทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย สามารถจำแนกตามแผนกได้ ดังนี้

1. แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร (Check-in)

1.1 ทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ตรวจเช็คบัตรโดยสาร พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจในจำนวนของเคาน์เตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

1.2 ทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจบัตรโดยสาร พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

1.3 ทัศนคติด้านที่นั่งที่ผู้โดยสารได้รับ พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจกับที่นั่งที่ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

1.4 ทัศนคติด้านบัตรโดยสาร พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจกับบัตรโดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

1.5 ทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋ พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจในเบอร์ที่ติดกระเป๋ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

1.6 ทัศนคติด้านป้ายชื่อติดกระเป๋ พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจกับป้ายชื่อติดกระเป๋ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

1.7 ทัศนคติเกี่ยวกับป้ายกันกระแทก พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจกับป้ายกันกระแทก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

1.8 ทัศนคติเกี่ยวกับป้ายบอกของหนัก พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจกับป้ายบอกของหนัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

1.9 ทัศนคติด้านการบริการของพนักงานเกี่ยวกับความสุภาพของพนักงาน พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

1.10 ทัศนคติด้านการบริการของพนักงานเกี่ยวกับการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงาน พบว่า มีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

1.11 ทัศนคติด้านการบริการของพนักงานเกี่ยวกับความอดกลั้นของพนักงาน พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

1.12 ทัศนคติด้านการบริการของพนักงานเกี่ยวกับความกระตือรือร้นของพนักงาน พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

1.13 ทัศนคติด้านการบริการของพนักงานเกี่ยวกับความช่วยเหลือของพนักงาน พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

1.14 ทัศนคติด้านการบริการของพนักงานเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

1.15 ทัศนคติด้านการบริการของพนักงานเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

1.16 ทัศนคติด้านการบริการของพนักงานเกี่ยวกับความสามารถในการชี้แจงอธิบายให้เข้าใจของพนักงาน พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

2. แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง (Boarding Gate)

2.1 ทศนคติด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติ เฉย ๆ ต่อความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

2.2 ทศนคติด้านความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติ เฉย ๆ ต่อความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

2.3 ทศนคติด้านการตรวจเอกสารการเดินทางที่ Gate อีกครั้ง พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจในการตรวจเอกสารที่ Gate อีกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

2.4 ทศนคติด้านการทำการ Check-in ที่ Gate ได้เลยโดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์ พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

2.5 ทศนคติในเรื่องการบริการของพนักงานด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

2.6 ทศนคติในเรื่องการบริการของพนักงานด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

2.7 ทศนคติในเรื่องการบริการของพนักงานด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

2.8 ทศนคติในเรื่องการบริการของพนักงานด้านความกระตือรือร้น พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

2.9 ทศนคติในเรื่องการบริการของพนักงานด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

3. แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ (Baggage Service)

3.1 ทศนคติในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติ เฉย ๆ ต่อความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

3.2 ทศนคติในเรื่องความเพียงพอของสายพาน พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติ เฉย ๆ ต่อความเพียงพอของสายพาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

3.3 ทศนคติในด้านความเพียงพอของพนักงาน พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติ เฉย ๆ ต่อความเพียงพอของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

3.4 ทศนคติในเรื่องของการบริการของพนักงานด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจในความสุภาพของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

3.5 ทศนคติในเรื่องของการบริการของพนักงานด้านความช่วยเหลือ พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจต่อความช่วยเหลือของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

3.6 ทศนคติในเรื่องการบริการของพนักงานด้านความอดกลั้น พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจในความอดกลั้นของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

3.7 ทศนคติในเรื่องการบริการของพนักงานด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

3.8 ทศนคติในเรื่องการบริการของพนักงานด้านความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจ พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจต่อความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

4. ทศนคติด้านความพอใจในการช่วยเหลือปัญหาจากการบริการภาคพื้น พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจในการช่วยเหลือปัญหาที่ผู้โดยสารประสบจากการบริการภาคพื้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

5. ทศนคติด้านความพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย พบว่า ผู้โดยสารมีความพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมุติฐาน

1. การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน โดยแบ่งเป็นสมมุติฐานย่อยตามตัวแปรตาม ดังนี้

1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเคยใช้ E-ticket ที่แตกต่างกัน

1.2 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระที่แตกต่างกัน

1.3 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการใช้บริการของสายการบินไทยในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกัน

1.4 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไปที่แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีพฤติกรรมต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีพฤติกรรมต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ จำแนกตามเพศของผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ศึกษา	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p.
1. พฤติกรรมการเคยใช้ E-ticket	ชาย	1.90	.30	-4.098**	397	.000
	หญิง	1.99	0.0747			
2. พฤติกรรมในการที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระ	ชาย	1.76	.43	1.191	398	.235
	หญิง	1.71	.45			
3. พฤติกรรมในการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา	ชาย	2.47	.79	1.801	297	.072
	หญิง	2.33	.72			
4. พฤติกรรมในการที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไป	ชาย	1.24	.65	-.537	398	.591
	หญิง	1.27	.68			

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทย โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในด้านการเคยใช้ E-ticket ของผู้โดยสาร มีค่า p. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเคยใช้ E-ticket ที่แตกต่างกัน

2. การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการที่แตกต่างกัน โดยแบ่งเป็นสมมุติฐานย่อยตามตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเคยใช้ E-ticket ที่แตกต่างกัน

2.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระที่แตกต่างกัน

2.3 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการใช้บริการของสายการบินไทยในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา แตกต่างกัน

2.4 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไปที่แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีพฤติกรรมต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีพฤติกรรมต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F. Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 5 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ จำแนกตามอายุของผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. พฤติกรรมการเคยใช้ E-ticket	ระหว่างกลุ่ม	8	1.060	.133	2.501	.012
	ภายในกลุ่ม	389	20.611	0.05298		
	รวม	397	21.671			
2. พฤติกรรมในการที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	8	3.169	.396	2.095	.035
	ภายในกลุ่ม	390	73.724	.189		
	รวม	398	76.893			
3. พฤติกรรมในการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา	ระหว่างกลุ่ม	8	18.228	2.278	4.149**	.000
	ภายในกลุ่ม	389	213.644	.549		
	รวม	397	231.872			

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
4. พฤติกรรมในการที่จะใช้ บริการของสายการบินไทย ในครั้งต่อไป	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	8 390 398	6.431 169.002 175.433	.804 .433	1.855	.066

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances : One Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมของผู้โดยสารระหว่างประเทศในด้านการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ข้อที่ 3 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอายุแตกต่างกันกับพฤติกรรมในด้านการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
20-25 ปี	1.90		-.37 (.019)	-.63** (.000)	-.80** (.000)	-.44** (.009)	-.50** (.005)	-.62** (.002)	-.85** (.001)	-.25 (.308)
26-30 ปี	2.27			-.26 (.032)	-.42** (.001)	-0.0687 (.590)	-.13 (.344)	-.25 (.140)	-.48 (.037)	-.13 (.550)
31-35 ปี	2.53				-.16 (.203)	.19 (.155)	.13 (.364)	0.00857 (.960)	-.22 (.340)	.39 (.076)
36-40 ปี	2.69					.35** (.010)	.29* (.044)	.17 (.324)	-0.0565 (.809)	.55 (.012)
41-45 ปี	2.34						-0.0607 (.683)	-.18 (.311)	-.41 (.082)	.20 (.376)
46-50 ปี	2.40							-.12 (.517)	-.35 (.147)	.26 (.258)
51-55 ปี	2.52								-.23 (.377)	.38 (.128)
56-60 ปี	2.75									.61 (.038)
60ปีขึ้นไป										

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารระหว่างประเทศต่อการบริการที่ต่างกัน โดยแบ่งเป็นสมมุติฐานย่อยตามตัวแปรตาม ดังนี้

3.1 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเคยใช้ E-ticket ที่แตกต่างกัน

3.2 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระที่ต่างกัน

3.3 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการใช้บริการของสายการบินไทย ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา แตกต่างกัน

3.4 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไปที่ต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศมีพฤติกรรมในการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศมีพฤติกรรมในการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F. Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ
จำแนกตามอาชีพของผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. พฤติกรรมการเคยใช้ E-ticket	ระหว่างกลุ่ม	7	4.692	.670	15.432**	.000
	ภายในกลุ่ม	391	16.982	0.04343		
	รวม	398	21.674			
2. พฤติกรรมในการที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	7	2.568	.367	1.933	.063
	ภายในกลุ่ม	392	74.392	.190		
	รวม	399	76.960			
3. พฤติกรรมในการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา	ระหว่างกลุ่ม	7	27.474	3.925	7.502**	.000
	ภายในกลุ่ม	391	204.561	.523		
	รวม	398	232.035			

ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
4. พฤติกรรมในการที่จะใช้	ระหว่างกลุ่ม	7	3.024	.432	.982	.444
บริการของสายการบินไทย	ภายในกลุ่ม	392	172.474	.440		
ในครั้งต่อไป	รวม	399	175.498			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอาชีพของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการใช้บริการภาคพื้นในด้านพฤติกรรมการใช้ E-ticket และพฤติกรรมในการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances : One Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพของผู้โดยสารกับพฤติกรรมการใช้ E-ticket และพฤติกรรมในการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ย คู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ดังต่อไปนี้

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกันกับพฤติกรรมการใช้ E-ticket

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		1.70	1.84	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
กิจการส่วนตัว	1.70		-.14** (.001)	-.30** (.000)	-.30** (.000)	-.30** (.000)	-.30** (.000)	-.30** (.000)	-.30** (.000)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	1.84			-.16** (.001)	-.16** (.000)	-.16 (.034)	-.16 (.019)	-.16** (.002)	-.16 (.019)
ข้าราชการ	2.00				.00 (1.000)	.00 (1.000)	.00 (1.000)	.00 (1.000)	.00 (1.000)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	2.00					.00 (1.000)	.00 (1.000)	.00 (1.000)	.00 (1.000)
เกษียณอายุแล้ว	2.00						.00 (1.000)	.00 (1.000)	.00 (1.000)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2.00							.00 (1.000)	.00 (1.000)
นักเรียน/นักศึกษา	2.00								.00 (1.000)
อื่น ๆ***	2.00								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารกับนักเรียน/นักศึกษา จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ในด้านของพฤติกรรมการใช้ E-ticket ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.16

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกันกับพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
	2.70	2.70	2.82	2.35	2.38	2.70	1.77	2.00	2.00
กิจการส่วนตัว	2.70		-.11 (.452)	.35 (.014)	.32** (.003)	0.00175 (.994)	.93** (.000)	.81** (.000)	.70** (.002)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	2.82			.47** (.003)	.44** (.001)	.12 (.653)	1.05** (.000)	.92** (.000)	.82** (.000)
ข้าราชการ	2.35				-0.0304 (.798)	-.35 (.164)	.58 (.011)	.45** (.009)	.35 (.127)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	2.38					-.32 (.171)	.61** (.003)	.48** (.001)	.38 (.069)
เกษียณอายุแล้ว	2.70						.93** (.002)	.80** (.003)	.70 (.22)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	1.77							-.13 (.598)	-.23 (.416)
นักเรียน/นักศึกษา	2.00								-.10 (.669)
อื่น ๆ***	2.00								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

พฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.82

ผู้โดยสารที่เป็นข้าราชการกับนักเรียน/นักศึกษา จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่เป็นข้าราชการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ในด้านของพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.45

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่เป็นพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่เป็นแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ในด้านของพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.61

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับนักเรียน/นักศึกษา จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่เป็นพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ในด้านของพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.48

ผู้โดยสารที่เกษียณอายุแล้วกับผู้โดยสารที่เป็นแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่เกษียณอายุแล้วแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่เป็นแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ในด้านของพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.93

ผู้โดยสารที่เกษียณอายุแล้วกับผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่เกษียณอายุแล้วแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ในด้านของพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.80

4. การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 4 สันนิษฐานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารระหว่างประเทศต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน โดยแบ่งเป็นสมมุติฐานย่อยตามตัวแปรตาม ดังนี้

4.1 สันนิษฐานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเคยใช้ E-ticket ที่แตกต่างกัน

4.2 สันนิษฐานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระที่แตกต่างกัน

4.3 สันนิษฐานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการใช้บริการของสายการบินไทยในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกัน

4.4 สันนิษฐานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไปที่แตกต่างกัน

H_0 : สันนิษฐานที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีพฤติกรรมต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : สันนิษฐานที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีพฤติกรรมต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ
จำแนกตามสัญชาติของผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ศึกษา	T-test for Equality of Means					
	สัญชาติ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p.
1. พฤติกรรมการเคยใช้ E-ticket	ไทย	1.95	.22	.631	398	.529
	ต่างชาติ	1.94	.25			
2. พฤติกรรมในการที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระ	ไทย	1.63	.49	-5.420**	398	.000
	ต่างชาติ	1.86	.35			
3. พฤติกรรมในการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา	ไทย	2.59	.81	4.953**	397	.000
	ต่างชาติ	2.22	.67			
4. พฤติกรรมในการที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไป	ไทย	1.12	.46	-4.234**	398	.000
	ต่างชาติ	1.39	.79			

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทย โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทย ข้อที่ 2 คือ พฤติกรรมการประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระ ข้อที่ 3 คือ พฤติกรรมในการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา และข้อที่ 4 พฤติกรรมในการที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทย ในด้านการเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระ พฤติกรรมในการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา และพฤติกรรมการที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไป แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 5 จุดประสงค์ของการเดินทางที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารระหว่างประเทศต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน โดยแบ่งเป็นสมมุติฐานย่อยตามตัวแปรได้ดังนี้

5.1 จุดประสงค์ของการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเคยใช้ E-ticket ที่แตกต่างกัน

5.2 จุดประสงค์ของการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระที่แตกต่างกัน

5.3 จุดประสงค์ของการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการใช้บริการของสายการบินไทยในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา แตกต่างกัน

5.4 จุดประสงค์ของการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารในการที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไปที่แตกต่างกัน

H_0 : จุดประสงค์ของการเดินทางที่แตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศ มีพฤติกรรมต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : จุดประสงค์ของการเดินทางที่แตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศ มีพฤติกรรมต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F. Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ
จำแนกตามจุดประสงค์ของการเดินทางของผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. พฤติกรรมการเคยใช้ E-ticket	ระหว่างกลุ่ม	4	3.032	.758	16.019**	.000
	ภายในกลุ่ม	394	18.642	0.04732		
	รวม	398	21.674			
2. พฤติกรรมในการที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	4	.530	.132	.684	.603
	ภายในกลุ่ม	395	76.430	.193		
	รวม	399	76.960			
3. พฤติกรรมในการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา	ระหว่างกลุ่ม	4	23.100	5.775	10.890**	.000
	ภายในกลุ่ม	394	208.935	.530		
	รวม	398	232.035			
4. พฤติกรรมในการที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	4	4.067	1.017	2.343	.054
	ภายในกลุ่ม	395	171.431	.434		
	รวม	399	175.498			

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบจุดประสงค์ของการเดินทางของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances : One Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมของผู้โดยสารระหว่างประเทศในด้านการเคยใช้ E-ticket ในข้อที่ 1 และพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในข้อที่ 3 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison)

โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ดังต่อไปนี้

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีจุดประสงค์ของการเดินทางต่างกันกับพฤติกรรมเคยใช้ E-ticket

จุดประสงค์ของการเดินทาง	$\bar{X}$	ธุรกิจ	พักผ่อน	ธุรกิจและพักผ่อน	เยี่ยมครอบครัว	อื่น ๆ***
		1.73	1.98	1.96	1.83	2.00
ธุรกิจ	1.73		-.25** (.000)	-.23** (.000)	-.10 (.279)	-.27** (.000)
พักผ่อน	1.98			0.0203 (.543)	.15 (.101)	-0.0189 (.695)
ธุรกิจและพักผ่อน	1.96				.13 (.175)	-0.0392 (.480)
เยี่ยมครอบครัว	1.83					-.17 (.097)
อื่น ๆ***	2.00					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

***อื่น ๆ ได้แก่ ศึกษาต่อ ประชุม สัมมนา เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 12 แสดงว่าผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจกับเพื่อพักผ่อน จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์เพื่อพักผ่อน ในด้านพฤติกรรมการใช้ E-ticket ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.25

ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจกับเพื่อทำธุรกิจและพักผ่อน จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์เพื่อทำธุรกิจและพักผ่อน ในด้านพฤติกรรมการใช้ E-ticket ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.23

ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจกับจุดประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ศึกษาต่อ ประชุม สัมมนา จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางอื่น ๆ ได้แก่ ศึกษาต่อ ประชุม สัมมนา ในด้านพฤติกรรมการใช้ E-ticket ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.27

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีจุดประสงค์ของการเดินทางต่างกับการใช้บริการของสายการบินไทยในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

จุดประสงค์ของการเดินทาง	$\bar{X}$	ธุรกิจ	พักผ่อน	ธุรกิจและพักผ่อน	เยี่ยมครอบครัว	อื่น ๆ***
		2.95	2.26	2.53	2.67	2.36
ธุรกิจ	2.95		0.69** (.000)	0.42** (.003)	0.28 (.372)	0.58** (.002)
พักผ่อน	2.26			-0.27 (.017)	-0.41 (.178)	-0.10 (.527)
ธุรกิจและพักผ่อน	2.53				-0.14 (.663)	0.17 (.373)
เยี่ยมครอบครัว	2.67					0.30 (.367)
อื่น ๆ***	2.36					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

***อื่น ๆ ได้แก่ ศึกษาต่อ ประชุม สัมมนา เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 13 แสดงว่าผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจกับเพื่อพักผ่อน จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์เพื่อพักผ่อน ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69

ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจกับเพื่อทำธุรกิจและพักผ่อน จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์เพื่อทำธุรกิจและพักผ่อน ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจกับจุดประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ศึกษาต่อ ประชุม สัมมนา จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อทำธุรกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์การเดินทางอื่น ๆ ได้แก่ ศึกษาต่อ ประชุม สัมมนา ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

6. การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 6 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการภาคพื้นไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นแบบรายข้อ
จำแนกตามเพศของผู้โดยสาร

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p.
แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร						
1. จำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร	ชาย	3.62	.79	2.758**	398	.006
	หญิง	3.40	.82			
2. ความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร	ชาย	3.58	.81	2.232*	397	.026
	หญิง	3.40	.80			
3. ที่นั่งที่ได้รับ	ชาย	3.62	.73	.633	396	.527
	หญิง	3.58	.64			
4. บัตรที่นั่ง	ชาย	3.63	.68	.080	398	.936
	หญิง	3.62	.55			
5. เบอร์ที่ติดกระเป๋	ชาย	3.61	.65	.423	396	.673
	หญิง	3.59	.55			
6. ป้ายชื่อติดกระเป๋	ชาย	3.48	.73	1.746	396	.82
	หญิง	3.36	.71			
7. ป้ายกันกระแทก	ชาย	3.54	.66	1.162	396	.246
	หญิง	3.47	.61			
8. ป้ายบอกของหนัก	ชาย	3.48	.66	-.062	393	.950
	หญิง	3.48	.55			
9. ความสุภาพของพนักงาน	ชาย	3.73	.68	-.283	397	.777
	หญิง	3.74	.61			
10. การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงาน	ชาย	3.71	.71	.703	398	.483
	หญิง	3.66	.64			
11. ความอดกลั้นของพนักงาน	ชาย	3.68	.69	.636	398	.525
	หญิง	3.64	.65			
12. ความกระตือรือร้นของพนักงาน	ชาย	3.66	.70	.883	398	.378
	หญิง	3.60	.62			
13. ความช่วยเหลือของพนักงาน	ชาย	3.70	.72	.067	398	.947
	หญิง	3.70	.62			

ตาราง 14 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p.
14. การดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน	ชาย	3.65	.69	-.268	398	.789
	หญิง	3.67	.61			
15. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	ชาย	3.68	.70	1.081	398	.280
	หญิง	3.61	.58			
16. ความสามารถในการชี้แจงอธิบายให้เข้าใจ	ชาย	3.70	.68	1.270	397	.205
	หญิง	3.61	.56			
แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง						
17. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง	ชาย	3.34	.77	.831	396	.407
	หญิง	3.27	.76			
18. ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง	ชาย	3.34	.72	.029	398	.977
	หญิง	3.34	.65			
19. การตรวจเอกสารการเดินทางที่ Gate อีกครั้ง	ชาย	3.44	.65	-.652	398	.515
	หญิง	3.48	.61			
20. การทำการเช็คอินที่ Gate ได้เลย	ชาย	3.55	.68	.348	398	.728
	หญิง	3.52	.65			
21. ความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่องของพนักงาน	ชาย	3.53	.65	.460	397	.646
	หญิง	3.50	.63			
22. ความสุภาพของพนักงาน	ชาย	3.60	.64	.016	398	.987
	หญิง	3.59	.57			
23. การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงาน	ชาย	3.62	.70	1.108	398	.269
	หญิง	3.54	.61			
24. ความกระตือรือร้นของพนักงาน	ชาย	3.58	.69	.832	398	.406
	หญิง	3.53	.69			
25. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	ชาย	3.56	.68	.726	398	.468
	หญิง	3.52	.59			
แผนกบริการสัมภาระ						
26. ความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับกระเป๋า	ชาย	3.31	.68	.960	396	.338
	หญิง	3.24	.61			
27. ความเพียงพอของสายพาน	ชาย	3.25	.73	1.243	398	.215
	หญิง	3.16	.69			
28. ความเพียงพอของพนักงาน	ชาย	3.24	.73	1.492	397	.137
	หญิง	3.13	.68			

ตาราง 14 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p.
29. ความสุภาพของพนักงาน	ชาย	3.47	.62	.214	398	.831
	หญิง	3.46	.54			
30. ความช่วยเหลือของพนักงาน	ชาย	3.44	.63	.305	398	.761
	หญิง	3.42	.58			
31. ความอดกลั้นของพนักงาน	ชาย	3.44	.64	.595	398	.552
	หญิง	3.40	.57			
32. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	ชาย	3.43	.63	.545	398	.586
	หญิง	3.39	.55			
33. ความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจ ของพนักงาน	ชาย	3.44	.63	1.250	396	.212
	หญิง	3.36	.58			
34. ความพอใจในการช่วยเหลือของปัญหา ที่พบจากพนักงานภาคพื้นโดยรวม	ชาย	3.63	.67	.956	398	.340
	หญิง	3.57	.56			
35. ความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้น โดยรวมของสายการบินไทย	ชาย	3.70	.60	.660	398	.510
	หญิง	3.67	.53			

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ทัศนคติด้านความพอใจในจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร ในข้อที่ 1 มีค่า Probability (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน ทัศนคติในจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสารแตกต่างกัน

7. การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 6 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F. Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยแบบรายข้อ
จำแนกตามอายุของผู้โดยสารระหว่างประเทศ

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร						
1. จำนวนของเคาน์เตอร์ที่ ตรวจเช็คบัตรโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	8	15.037	1.880	3.050**	.002
	ภายในกลุ่ม	390	240.381	.616		
	รวม	398	255.418			
2. ความสะดวกสบายของ สถานที่ที่ทำการตรวจเช็ค บัตรโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	8	15.824	1.978	3.158**	.002
	ภายในกลุ่ม	389	245.666	.626		
	รวม	397	259.590			
3. ที่นั่งที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	8	13.544	1.693	3.780**	.000
	ภายในกลุ่ม	388	173.776	.448		
	รวม	396	187.320			
4. บัตรที่นั่ง	ระหว่างกลุ่ม	8	12.890	1.611	4.458**	.000
	ภายในกลุ่ม	390	140.965	.361		
	รวม	398	153.855			
5. เบอร์ที่ติดกระเป๋า	ระหว่างกลุ่ม	8	12.223	1.528	4.522**	.000
	ภายในกลุ่ม	388	131.096	.338		
	รวม	396	143.319			
6. ป้ายชื่อติดกระเป๋า	ระหว่างกลุ่ม	8	18.227	2.278	4.732**	.000
	ภายในกลุ่ม	388	186.831	.482		
	รวม	396	205.058			
7. ป้ายกันกระแทก	ระหว่างกลุ่ม	8	6.647	.831	2.085	.036
	ภายในกลุ่ม	388	154.588	.398		
	รวม	396	161.235			
8. ป้ายบอกของหนัก	ระหว่างกลุ่ม	8	6.716	.840	2.282	.021
	ภายในกลุ่ม	385	141.659	.368		
	รวม	393	148.375			
9. ความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	8	10.581	1.323	3.315**	.001
	ภายในกลุ่ม	389	155.188	.399		
	รวม	397	165.769			
10. การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	8	13.240	1.655	3.783**	.000
	ภายในกลุ่ม	390	170.600	.437		
	รวม	398	183.840			

ตาราง 15 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
11. ความอดกลั้น	ระหว่างกลุ่ม	8	12.934	1.617	3.789**	.000
	ภายในกลุ่ม	390	166.389	.427		
	รวม	398	179.323			
12. ความกระตือรือร้น	ระหว่างกลุ่ม	8	7.174	.897	2.061	.039
	ภายในกลุ่ม	390	169.668	.435		
	รวม	398	176.842			
13. ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	8	11.270	1.409	3.190**	.002
	ภายในกลุ่ม	390	172.238	.442		
	รวม	398	183.508			
14. การดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	8	10.565	1.321	3.204**	.002
	ภายในกลุ่ม	390	160.758	.421		
	รวม	398	171.323			
15. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	8	8.490	1.061	2.580**	.009
	ภายในกลุ่ม	390	160.387	.411		
	รวม	398	168.877			
16. ความสามารถในการชี้แจง/ อธิบายให้เข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	8	6.063	.758	1.921	.056
	ภายในกลุ่ม	389	153.465	.395		
	รวม	397	159.528			
แผนกเรียกขึ้นเครื่อง						
17. ความเพียงพอของจำนวน ที่นั่งระหว่างรอเรียก ขึ้นเครื่อง	ระหว่างกลุ่ม	8	18.864	2.358	4.382**	.000
	ภายในกลุ่ม	388	208.778	.538		
	รวม	396	227.642			
18. ความสะดวกในการเรียก ขึ้นเครื่อง	ระหว่างกลุ่ม	8	11.116	1.390	3.064**	.002
	ภายในกลุ่ม	390	176.844	.453		
	รวม	398	187.960			
19. การตรวจเอกสาร การเดินทางที่ Gate อีกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	8	9.802	1.225	3.203**	.002
	ภายในกลุ่ม	390	149.180	.383		
	รวม	398	158.982			
20. การทำการ Check-in ที่ Gate ได้เลยโดยไม่ต้องไป ที่เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	8	8.144	1.018	2.375	.017
	ภายในกลุ่ม	390	167.150	.429		
	รวม	398	175.294			

ตาราง 15 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
21. ความชัดเจนในการประกาศ เรียกขึ้นเครื่อง	ระหว่างกลุ่ม	8	9.665	1.208	3.057**	.002
	ภายในกลุ่ม	389	153.712	.395		
	รวม	397	163.377			
22. ความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	8	9.475	1.184	3.334**	.001
	ภายในกลุ่ม	390	138.560	.355		
	รวม	398	148.035			
23. การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	8	11.548	1.443	3.449**	.001
	ภายในกลุ่ม	390	163.219	.419		
	รวม	398	174.767			
24. ความกระตือรือร้น	ระหว่างกลุ่ม	8	9.263	1.158	2.874**	.004
	ภายในกลุ่ม	390	157.103	.403		
	รวม	398	166.366			
25. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	8	8.744	1.093	2.728**	.006
	ภายในกลุ่ม	390	156.239	.401		
	รวม	398	164.983			
แผนกบริการสัมภาระ						
26. ความเหมาะสมของสถานที่ ที่รองรับสัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	8	7.425	.928	2.243	.024
	ภายในกลุ่ม	388	160.539	.414		
	รวม	396	167.964			
27. ความเพียงพอของสายพาน	ระหว่างกลุ่ม	8	9.848	1.231	2.494	.012
	ภายในกลุ่ม	390	192.468	.494		
	รวม	398	202.316			
28. ความเพียงพอของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	8	11.103	1.388	2.827**	.005
	ภายในกลุ่ม	389	191.000	.491		
	รวม	397	202.103			
29. ความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	8	10.140	1.267	3.890**	.000
	ภายในกลุ่ม	390	126.083	.326		
	รวม	398	136.223			
30. ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	8	7.046	.881	2.437	.014
	ภายในกลุ่ม	390	140.944	.361		
	รวม	398	147.990			

ตาราง 15 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
31. ความอดทน	ระหว่างกลุ่ม	8	9.976	1.247	3.542**	.001
	ภายในกลุ่ม	390	137.287	.352		
	รวม	398	147.263			
32. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	8	7.646	.956	2.758**	.006
	ภายในกลุ่ม	390	135.121	.346		
	รวม	398	152.767			
33. ความสามารถในการอธิบาย ให้เข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	8	7.317	.915	2.531	.011
	ภายในกลุ่ม	388	140.199	.361		
	รวม	396	147.516			
34. ความพอใจในการช่วยเหลือ จากปัญหาที่พบจากการ บริการภาคพื้น	ระหว่างกลุ่ม	8	10.305	1.288	3.515**	.001
	ภายในกลุ่ม	390	142.918	.366		
	รวม	398	153.223			
35. ความพึงพอใจในการบริการ ภาคพื้นโดยรวมของ สายการบินไทย	ระหว่างกลุ่ม	8	7.701	.963	3.074**	.002
	ภายในกลุ่ม	390	122.139	.313		
	รวม	398	129.840			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารระหว่างประเทศกับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances : One Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย ในข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 34 และ 35 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุของผู้โดยสารระหว่างประเทศกับทัศนคติการบริการภาคพื้นด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร ความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่นั่งที่ได้รับ บัตรที่นั่ง เบอร์ที่ติดกระเป๋่า ป้ายชื่อติดกระเป๋่า การบริการของพนักงานตรวจเช็คบัตรโดยสารด้านความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความอดทน ความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ การแก้ปัญหาเฉพาะ แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่องด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง การตรวจเอกสารการเดินทางที่ Gate อีกครั้ง การบริการของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่องด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความกระตือรือร้น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า แผนกบริการสัมภาระด้านความเพียงพอของพนักงาน การบริการของพนักงานด้านความสุภาพ ความอดทน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่พบจากการบริการภาคพื้นและความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ .002, .002, .000, .000, .000, .000, .001, .000, .000, .002, .002, .009, .000, .002, .002, .002, .001,

.001, .004, .006, .005, .000, .001, .006, .001, .002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ย คู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ดังต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.45	3.38	3.44	3.40	3.57	3.67	3.76	4.08	4.14
20-25 ปี	3.45		0.0718 (.671)	0.00542 (.975)	0.0515 (.770)	-.12 (.493)	-.22 (.243)	-.31 (.147)	-.64 (.019)	-.69** (.007)
26-30 ปี	3.38			-0.0664 (.601)	-0.0204 (.876)	-.19 (.150)	-.29 (.046)	-.38 (.032)	-.71** (.004)	-.77** (.001)
31-35 ปี	3.44				0.0460 (.736)	-.13 (.362)	-.22 (.137)	-.32 (.884)	-.64** (.009)	-.70** (.002)
36-40 ปี	3.40					-.17 (.227)	-.27 (.079)	-.36 (.051)	-.69** (.006)	-.75** (.001)
41-45 ปี	3.57						-0.0952 (.545)	-.19 (.319)	-.51 (.041)	-.57 (.015)
46-50 ปี	3.67							-0.0933 (.634)	-.42 (.103)	-.48 (.048)
51-55 ปี	3.76								-.32 (.242)	-.38 (.145)
56-60 ปี	4.08									-0.0595 (.847)
60 ปีขึ้นไป	4.14									

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความสะอาดสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.38	3.35	3.36	3.38	3.59	3.60	3.76	4.00	4.14
20-25 ปี	3.38		0.0264 (.877)	0.0170 (.923)	-0.00164 (.993)	-.21 (.247)	-.22 (.242)	-.38 (.079)	-.62 (.023)	-.76** (.003)
26-30 ปี	3.35			-0.00938 (.942)	-0.0280 (.832)	-.24 (.084)	-.25 (.091)	-.41 (.024)	-.65** (.008)	-.79** (.001)
31-35 ปี	3.36				-0.0186 (.893)	-.23 (.112)	-.24 (.118)	-.40 (.032)	-.64 (.010)	-.78** (.001)
36-40 ปี	3.38					-.21 (.153)	-.22 (.157)	-.38 (.043)	-.62 (.013)	-.76** (.001)
41-45 ปี	3.59						-0.0107 (.946)	-.17 (.370)	-.41 (.104)	-.55 (.020)
46-50 ปี	3.60							-.16 (.418)	-.40 (.121)	-.54 (.026)
51-55 ปี	3.76								-.24 (.388)	-.38 (.148)
56-60 ปี	4.00									-.4 (.647)
60 ปีขึ้นไป	4.14									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 25 ปี กับอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 25 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.76

ผู้โดยสารที่มีอายุ 26 – 30 ปี กับอายุ 56 – 60 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 26 – 30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี ต่อทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.65

ผู้โดยสารที่มีอายุ 26 – 30 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 26 – 30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.79

ผู้โดยสารที่มีอายุ 31 – 35 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 31 – 35 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.78

ผู้โดยสารที่มีอายุ 36 – 40 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 36 – 40 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.76

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านที่นั่งที่ได้รับ

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.55	3.54	3.60	3.57	3.38	3.67	3.68	4.00	4.36
20-25 ปี	3.55		0.0105 (.942)	-0.0483 (.744)	-0.0220 (.884)	.18 (.249)	-.11 (.471)	-.13 (.483)	-.45 (.052)	-.81** (.000)
26-30 ปี	3.54			-0.0588 (.586)	-0.0326 (.772)	.17 (.150)	-.13 (.310)	-.14 (.362)	-.46 (.027)	-.82** (.000)
31-35 ปี	3.60				0.0262 (.823)	.23 (.062)	-0.0667 (.602)	-0.08 (.608)	-.40 (.056)	-.76** (.000)
36-40 ปี	3.57					.20 (.109)	-0.0929 (.480)	-.11 (.504)	-.43 (.044)	-.78** (.000)
41-45 ปี	3.38						-.29 (.030)	-.31 (.059)	-.63** (.004)	-.98** (.000)
46-50 ปี	3.67							-0.0133 (.936)	-.33 (.126)	-.69** (.001)
51-55 ปี	3.68								-.32 (.174)	-.68** (.003)
56-60 ปี	4.00									-.36 (.176)
60 ปีขึ้นไป	4.36									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านบัตรที่นั่ง

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.38	3.51	3.76	3.57	3.52	3.64	3.68	4.00	4.29
20-25 ปี	3.38		-.13 (.328)	-.38** (.005)	-.19 (.155)	-.14 (.314)	-.27 (.065)	-.30 (.068)	-.62** (.003)	-.91** (.000)
26-30 ปี	3.51			-.25** (.010)	-0.0655 (.512)	-0.012 (.908)	-.14 (.212)	-.17 (.204)	-.49** (.008)	-.78** (.000)
31-35 ปี	3.76				.19 (.076)	.24* (.027)	.11 (.327)	0.0771 (.582)	-.24 (.197)	-.53** (.003)
36-40 ปี	3.57					0.0536 (.628)	-0.073 (.534)	-.11 (.445)	-.43 (.024)	-.71** (.000)
41-45 ปี	3.52						-.13 (.294)	-.16 (.263)	-.48 (.012)	-.77** (.000)
46-50 ปี	3.64							-0.0356 (.813)	-.36 (.069)	-.64** (.001)
51-55 ปี	3.68								-.32 (.130)	-.61** (.003)
56-60 ปี	4.00									-.29 (.228)
60 ปีขึ้นไป	4.29									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋า

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.38	3.52	3.67	3.50	3.52	3.64	3.72	4.00	4.31
20-25 ปี	3.38		-.14 (.269)	-.29 (.023)	-.12 (.357)	-.14 (.298)	-.27 (.056)	-.34 (.032)	-.62** (.002)	-.93** (.000)
26-30 ปี	3.52			-.15 (.102)	0.0176 (.856)	-0.021 (.998)	-.13 (.237)	-.20 (.127)	-.48** (.007)	-.79** (.000)
31-35 ปี	3.67				.17 (.092)	.15 (.141)	0.027 (.808)	-0.0486 (.720)	-.33 (.071)	-.64** (.000)
36-40 ปี	3.50					-0.0179 (.868)	-.14 (.205)	-.22 (.111)	-.50** (.007)	-.81** (.000)
41-45 ปี	3.52						-.13 (.277)	-.20 (.149)	-.48** (.009)	-.79** (.000)
46-50 ปี	3.64							-0.0756 (.603)	-.36 (.060)	-.66** (.000)
51-55 ปี	3.72								-.28 (.171)	-.56** (.003)
56-60 ปี	4.00									-.31 (.187)
60 ปีขึ้นไป	4.31									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านป้ายชื้อติดกระเป๋

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.07	3.33	3.44	3.34	3.38	3.49	3.68	3.92	4.23
20-25 ปี	3.07		-.26 (.082)	-.37 (.015)	-.27 (.085)	-.31 (.055)	-.42 (.011)	-.61** (.001)	-.85** (.000)	-1.16** (.000)
26-30 ปี	3.33			-.11 (.312)	-0.0093 (.936)	-0.0456 (.703)	-.16 (.213)	-.35 (.027)	-.59** (.006)	-.90** (.000)
31-35 ปี	3.44				.10 (.390)	0.0679 (.586)	-0.046 (.729)	-.24 (.143)	-.47 (.029)	-.79** (.000)
36-40 ปี	3.34					-0.0363 (.777)	-.15 (.270)	-.34 (.039)	-.58** (.009)	-.89** (.000)
41-45 ปี	3.38						-.11 (.413)	-.31 (.068)	-.54 (.015)	-.86** (.000)
46-50 ปี	3.49							-.19 (.270)	-.43 (.059)	-.74** (.001)
51-55 ปี	3.68								-.24 (.332)	-.55 (.021)
56-60 ปี	3.92									-.31 (.259)
60 ปีขึ้นไป	4.23									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความสุภาพของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.72	3.64	3.62	3.76	3.70	3.71	3.88	4.08	4.43
20-25 ปี	3.72		0.0888 (.513)	.10 (.471)	-0.0378 (.790)	0.0277 (.848)	0.013 (.931)	-.16 (.366)	-.36 (.098)	-.70** (.001)
26-30 ปี	3.64			0.0121 (.906)	-.13 (.229)	-0.0611 (.574)	-0.0758 (.515)	-.24 (.089)	-.45 (.022)	-.79** (.000)
31-35 ปี	3.62				-.14 (.208)	-0.0732 (.520)	-0.0879 (.468)	-.26 (.082)	-.46 (.020)	-.81** (.000)
36-40 ปี	3.76					0.0655 (.573)	0.0508 (.681)	-.12 (.429)	-.32 (.107)	-.67** (.000)
41-45 ปี	3.70						-0.0147 (.908)	-.18 (.228)	-.39 (.055)	-.73** (.000)
46-50 ปี	3.71							-.17 (.284)	-.37 (.070)	-.72** (.000)
51-55 ปี	3.88								-.20 (.360)	-.55** (.010)
56-60 ปี	4.08									-.35 (.166)
60 ปีขึ้นไป	4.43									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.62	3.62	3.61	3.70	3.61	3.67	3.68	4.17	4.50
20-25 ปี	3.62		-0.00284 (.984)	0.0064 (.965)	-0.0777 (.601)	0.0135 (.929)	-0.046 (.770)	-0.0593 (.743)	-.55 (.017)	-.88** (.000)
26-30 ปี	3.62			0.00924 (.931)	-0.0749 (.496)	0.0164 (.886)	-0.0431 (.724)	-0.0565 (.708)	-.54** (.008)	-.88** (.000)
31-35 ปี	3.61				-0.0841 (.464)	0.00714 (.952)	-0.0524 (.679)	-0.0657 (.670)	-.55** (.008)	-.89** (.000)
36-40 ปี	3.70					0.0913 (.453)	0.0317 (.806)	0.0184 (.906)	-.47 (.025)	-.80** (.000)
41-45 ปี	3.61						-0.0595 (.653)	-0.0729 (.647)	-.56** (.008)	-.89** (.000)
46-50 ปี	3.67							-0.0133 (.936)	-.50 (.020)	-.83** (.000)
51-55 ปี	3.68								-.49 (.037)	-.82** (.000)
56-60 ปี	4.17									-.33 (.201)
60 ปีขึ้นไป	4.50									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.82

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความอดกลั้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.62	3.53	3.57	3.67	3.61	3.69	3.84	4.17	4.36
20-25 ปี	3.62		0.0913 (.516)	0.0493 (.733)	-0.046 (.754)	0.0135 (.928)	-0.0682 (.661)	-.22 (.219)	-.55 (.015)	-.74** (.001)
26-30 ปี	3.53			-0.042 (.690)	-.14 (.207)	-0.0777 (.490)	-.16 (.186)	-.31 (.037)	-.64** (.002)	-.83** (.000)
31-35 ปี	3.57				-0.0952 (.402)	-0.0357 (.761)	-.12 (.347)	-.27 (.078)	-.60** (.004)	-.79** (.000)
36-40 ปี	3.67					0.0595 (.620)	-0.0222 (.862)	-.17 (.262)	-.50* (.016)	-.69** (.000)
41-45 ปี	3.61						-0.0817 (.532)	-.23 (.139)	-.56** (.007)	-.75** (.000)
46-50 ปี	3.69							-.15 (.354)	-.48 (.025)	-.67** (.001)
51-55 ปี	3.84								-.33 (.155)	-.52 (.018)
56-60 ปี	4.17									-.19 (.459)
60 ปีขึ้นไป	4.36									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.66	3.64	3.64	3.71	3.57	3.69	3.84	4.08	4.43
20-25 ปี	3.66		0.0199 (.889)	0.0123 (.933)	-0.0591 (.692)	0.0837 (.582)	-0.0337 (.831)	-.18 (.309)	-.43 (.061)	-.77** (.000)
26-30 ปี	3.64			-0.00756 (.944)	-0.079 (.475)	0.0639 (.577)	-0.036 (.662)	-.20 (.177)	-.45 (.029)	-.79** (.000)
31-35 ปี	3.64				-0.0714 (.536)	0.0714 (.549)	-0.046 (.717)	-.20 (.204)	-.44 (.035)	-.79** (.000)
36-40 ปี	3.71					.14 (.243)	0.0254 (.845)	-.13 (.424)	-.37 (.079)	-.71** (.000)
41-45 ปี	3.57						-.12 (.378)	-.27 (.094)	-.51 (.016)	-.86** (.000)
46-50 ปี	3.69							-.15 (.363)	-.39 (.068)	-.74** (.000)
51-55 ปี	3.84								-.24 (.298)	-.59** (.008)
56-60 ปี	4.08									-.35 (.187)
60 ปีขึ้นไป	4.43									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้โดยสารที่มีอายุ 31 – 35 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 31 – 35 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.79

ผู้โดยสารที่มีอายุ 41 – 45 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 41 – 45 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.86

ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.74

ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.59

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.62	3.59	3.57	3.70	3.57	3.69	3.68	4.08	4.36
20-25 ปี	3.62		0.0325 (.814)	0.0493 (.728)	-0.0777 (.590)	0.0493 (.738)	-0.0682 (.656)	-0.0593 (.735)	-.46 (.036)	-.74** (.000)
26-30 ปี	3.59			0.0168 (.871)	-.11 (.303)	0.0168 (.879)	-.10 (.396)	-0.0918 (.530)	-.50 (.013)	-.77** (.000)
31-35 ปี	3.57				-.13 (.255)	.00 (1.000)	-.12 (.339)	-.11 (.468)	-.51 (.011)	-.79** (.000)
36-40 ปี	3.70					.13 (.282)	0.00952 (.939)	0.0184 (.903)	-.38 (.058)	-.66** (.001)
41-45 ปี	3.57						-.12 (.361)	-.11 (.482)	-.51 (.013)	-.79** (.000)
46-50 ปี	3.69							0.00889 (.956)	-.39 (.059)	-.67** (.001)
51-55 ปี	3.68								-.40 (.074)	-.68** (.002)
56-60 ปี	4.08									-.27 (.279)
60 ปีขึ้นไป	4.36									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.66	3.55	3.59	3.68	3.59	3.60	3.76	4.08	4.21
20-25 ปี	3.66		.10 (.459)	0.0695 (.624)	-0.0274 (.849)	0.0659 (.654)	0.0552 (.718)	-.10 (.550)	-.43 (.052)	-.56** (.008)
26-30 ปี	3.55			-0.0328 (.752)	-.13 (.225)	-0.0363 (.742)	-0.0471 (.691)	-.21 (.157)	-.53** (.008)	-.66** (.000)
31-35 ปี	3.59				-0.0968 (.385)	-0.00357 (.975)	-0.0143 (.907)	-.17 (.244)	-.50 (.013)	-.63** (.001)
36-40 ปี	3.68					0.0933 (.429)	0.0825 (.510)	-0.0775 (.610)	-.40 (.048)	-.53** (.005)
41-45 ปี	3.59						-0.0107 (.934)	-.17 (.269)	-.49 (.016)	-.63** (.001)
46-50 ปี	3.60							-.16 (.318)	-.48 (.021)	-.61** (.002)
51-55 ปี	3.76								-.32 (.152)	-.45 (.034)
56-60 ปี	4.08									-.13 (.604)
60 ปีขึ้นไป	4.21									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความพึงพอใจของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.38	3.28	3.20	3.05	3.38	3.27	3.60	4.00	3.93
20-25 ปี	3.38		0.097 (.539)	.18 (.278)	.33 (.045)	-0.0251 (.988)	.11 (.519)	-.22 (.271)	-.62 (.014)	-.55 (.022)
26-30 ปี	3.28			0.0795 (.504)	.23 (.055)	-0.0995 (.434)	0.0157 (.908)	-.32 (.058)	-.72** (.002)	-.65** (.002)
31-35 ปี	3.20				.16 (.225)	-.18 (.178)	-0.0638 (.650)	-.40 (.021)	-.80** (.001)	-.73** (.001)
36-40 ปี	3.05					-.33* (.014)	-.22 (.127)	-.55** (.002)	-.95** (.000)	-.88** (.000)
41-45 ปี	3.38						.12 (.435)	-.22 (.218)	-.62** (.009)	-.55 (.013)
46-50 ปี	3.27							-.33 (.069)	-.73** (.002)	-.66** (.003)
51-55 ปี	3.60								-.40 (.121)	-.33 (.180)
56-60 ปี	4.00									0.0714 (.805)
60 ปีขึ้นไป	3.93									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.66

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.38	3.27	3.27	3.22	3.34	3.33	3.48	4.00	3.86
20-25 ปี	3.38		.11 (.453)	.11 (.469)	.16 (.299)	0.04 (.795)	0.046 (.774)	-.10 (.584)	-.62** (.008)	-.48 (.030)
26-30 ปี	3.27			-0.084 (.994)	0.0484 (.666)	-0.0687 (.554)	-0.0627 (.614)	-.21 (.172)	-.73** (.000)	-.59** (.003)
31-35 ปี	3.27				0.0492 (.674)	-0.0679 (.574)	-0.0619 (.631)	-.21 (.184)	-.73** (.001)	-.59** (.003)
36-40 ปี	3.22					-.12 (.344)	-.11 (.398)	-.26 (.106)	-.78** (.000)	-.63** (.002)
41-45 ปี	3.34						0.00595 (.965)	-.14 (.386)	-.66** (.002)	-.52 (.010)
46-50 ปี	3.33							-.15 (.383)	-.67** (.002)	-.52 (.011)
51-55 ปี	3.48								-.52 (.028)	-.38 (.094)
56-60 ปี	4.00									.14 (.590)
60 ปีขึ้นไป	3.86									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.38	3.41	3.34	3.40	3.41	3.53	3.56	4.00	4.00
20-25 ปี	3.38		-0.0325 (.807)	0.0365 (.790)	0.0175 (.900)	-0.0314 (.824)	-.15 (.296)	-.18 (.285)	-.62** (.004)	-.62** (.002)
26-30 ปี	3.41			0.0689 (.490)	0.0149 (.885)	0.00105 (.992)	-.12 (.287)	-.15 (.293)	-.59** (.002)	-.59** (.001)
31-35 ปี	3.34				-0.054 (.616)	-0.0679 (.541)	-.19 (.108)	-.22 (.133)	-.66** (.001)	-.66** (.000)
36-40 ปี	3.40					-0.0139 (.903)	-.14 (.259)	-.16 (.265)	-.60** (.002)	-.60** (.001)
41-45 ปี	3.41						-.12 (.323)	-.15 (.316)	-.59** (.003)	-.59** (.002)
46-50 ปี	3.53							-0.0267 (.863)	-.47 (.021)	-.47 (.014)
51-55 ปี	3.56								-.44 (0.43)	-.44 (.034)
56-60 ปี	4.00									.00 (1.000)
60 ปีขึ้นไป	4.00									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้โดยสารที่มีอายุ 41 – 45 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 41 – 45 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านการตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ

-59

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.52	3.45	3.56	3.51	3.45	3.40	3.44	4.08	4.07
20-25 ปี	3.52		0.0702 (.604)	-0.0399 (.774)	0.0093 (.947)	0.0627 (.664)	.12 (.434)	0.0772 (.653)	-.57** (.009)	-.55** (.007)
26-30 ปี	3.45			.11 (.279)	-0.0609 (.561)	-0.00749 (.945)	0.0471 (.685)	0.00706 (.961)	-.64** (.001)	-.62** (.001)
31-35 ปี	3.56				0.0492 (.652)	.10 (.366)	.16 (.192)	.12 (.424)	-.53** (.008)	-.51** (.005)
36-40 ปี	3.51					0.0534 (.646)	.11 (.380)	0.0679 (.648)	-.58** (.004)	-.56** (.003)
41-45 ปี	3.45						0.0545 (.666)	0.0145 (.924)	-.63** (.002)	-.62** (.001)
46-50 ปี	3.40							-0.04 (.799)	-.68** (.001)	-.67** (.001)
51-55 ปี	3.44								-.64** (.004)	-.63** (.003)
56-60 ปี	4.08									0.0119 (.962)
60 ปีขึ้นไป	4.07									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้โดยสารที่มีอายุ 41 – 45 ปี กับ 56 – 60 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 41 – 45 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี ต่อทัศนคติด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ

ผู้โดยสารที่มีอายุ 41 – 45 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 41 – 45 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -62

ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี กับ 56 – 60 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี ต่อทัศนคติด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -68

ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -67

ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี กับ 56 – 60 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี ต่อทัศนคติด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -64

ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -63

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความสุภาพของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.52	3.56	3.56	3.60	3.48	3.62	3.52	4.08	4.21
20-25 ปี	3.52		-0.0475 (.711)	-0.0399 (.762)	-0.0859 (.521)	0.0351 (.797)	-.10 (.460)	-0.00276 (.986)	-.57** (.006)	-.70** (.000)
26-30 ปี	3.56			0.00756 (.937)	-0.0385 (.698)	0.0826 (.421)	-0.0575 (.601)	0.0447 (.742)	-.52** (.005)	-.65** (.000)
31-35 ปี	3.56				-0.046 (.657)	0.075 (.483)	-0.0651 (.568)	0.0371 (.789)	-.53** (.005)	-.66** (.000)
36-40 ปี	3.60					.12 (.270)	0.079 (.870)	0.0832 (.555)	-.48 (.011)	-.61** (.001)
41-45 ปี	3.48						-.14 (.241)	-0.0379 (.792)	-.60** (.002)	-.73** (.000)
46-50 ปี	3.62							.10 (.492)	-.46 (.018)	-.59** (.001)
51-55 ปี	3.52								-.56** (.007)	-.69** (.001)
56-60 ปี	4.08									-.13 (.577)
60 ปีขึ้นไป	4.21									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความสุภาพของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.59

ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี กับ 56 – 60 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี ต่อทัศนคติด้านความสุภาพของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.56

ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความสุภาพของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.69

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.48	3.53	3.49	3.57	3.46	3.71	3.68	4.08	4.21
20-25 ปี	3.48		-0.0467 (.738)	-0.0296 (.984)	-0.0887 (.542)	0.0185 (.901)	-.23 (.139)	-.20 (.265)	-.60** (.007)	-.73** (.001)
26-30 ปี	3.53			0.0437 (.676)	-0.042 (.696)	0.0651 (.559)	-.18 (.128)	-.15 (.307)	-.55** (.006)	-.68** (.000)
31-35 ปี	3.49				-0.0857 (.446)	0.0214 (.854)	-.23 (.069)	-.19 (.198)	-.60** (.003)	-.73** (.000)
36-40 ปี	3.57					.11 (.368)	-.14 (.269)	-.11 (.478)	-.51 (.012)	-.64** (.001)
41-45 ปี	3.46						-.25 (.057)	-.22 (.166)	-.62** (.003)	-.75** (.000)
46-50 ปี	3.71							0.0311 (.847)	-.37 (.077)	-.50 (.011)
51-55 ปี	3.68								-.40 (.077)	-.53 (.014)
56-60 ปี	4.08									-.13 (.607)
60 ปีขึ้นไป	4.21									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.48	3.51	3.49	3.56	3.48	3.60	3.56	4.08	4.14
20-25 ปี	3.48		-0.0231 (.866)	-0.0296 (.983)	-0.0728 (.610)	0.000616 (.997)	-.12 (.438)	-0.0772 (.656)	-.60** (.006)	-.66** (.002)
26-30 ปี	3.51			0.0202 (.844)	-0.0497 (.638)	0.0237 (.828)	-0.0941 (.422)	-0.0541 (.708)	-.58** (.003)	-.64** (.001)
31-35 ปี	3.49				-0.0698 (.527)	0.00357 (.975)	-.11 (.347)	-0.0743 (.616)	-.60** (.003)	-.66** (.000)
36-40 ปี	3.56					0.0734 (.529)	-0.0444 (.720)	-0.0444 (.976)	-.53** (.009)	-.59** (.002)
41-45 ปี	3.48						-.12 (.354)	-0.0779 (.610)	-.60** (.003)	-.66** (.001)
46-50 ปี	3.60							0.04 (.801)	-.48 (.020)	-.54** (.005)
51-55 ปี	3.56								-.52 (.019)	-.58** (.006)
56-60 ปี	4.08									-0.0595 (.812)
60 ปีขึ้นไป	4.14									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้โดยสารที่มีอายุ 41 – 45 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 41 – 45 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.66

ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.54

ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.58

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.45	3.54	3.47	3.57	3.45	3.49	3.56	4.08	4.07
20-25 ปี	3.45		-0.0929 (.495)	-0.0232 (.869)	-.12 (.386)	0.00185 (.990)	-0.0406 (.788)	-.11 (.518)	-.64** (.004)	-.62** (.003)
26-30 ปี	3.54			0.0697 (.495)	-0.0303 (.774)	0.0947 (.385)	0.0523 (.654)	-0.0188 (.896)	-.54** (.006)	-.53** (.004)
31-35 ปี	3.47				-.10 (.364)	0.025 (.826)	-0.0175 (.885)	-0.0886 (.548)	-.61** (.002)	-.60** (.001)
36-40 ปี	3.57					.13 (.283)	0.0825 (.504)	0.0114 (.939)	-.51 (.011)	-.50** (.008)
41-45 ปี	3.45						-0.0425 (.738)	-.11 (.456)	-.64** (.002)	-.62** (.001)
46-50 ปี	3.49							-0.0711 (.653)	-.59** (.004)	-.58** (.003)
51-55 ปี	3.56								-.52 (.019)	-.51 (.016)
56-60 ปี	4.08									0.0119 (.962)
60 ปีขึ้นไป	4.07									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.58

แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความพึงพอใจของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.10	3.16	3.23	3.06	3.16	3.16	3.44	4.00	3.07
20-25 ปี	3.10		-0.0613 (.685)	-.13 (.419)	0.04 (.800)	-0.0602 (.708)	-0.0521 (.755)	-.34 (.079)	-.90** (.000)	0.032 (.888)
26-30 ปี	3.16			-0.0639 (.573)	.10 (.385)	0.00107 (.993)	0.00915 (.944)	-.23 (.085)	-.84** (.000)	0.0933 (.645)
31-35 ปี	3.23				.17 (.176)	0.0649 (.607)	0.073 (.586)	-.21 (.196)	-.77** (.000)	.16 (.444)
36-40 ปี	3.06					-.10 (.439)	-0.0921 (.501)	-.38 (.024)	-.94** (.000)	-0.00794 (.969)
41-45 ปี	3.16						0.00808 (.954)	-.28 (.103)	-.84** (.000)	0.0922 (.660)
46-50 ปี	3.16							-.28 (.104)	-.84** (.000)	0.0841 (.695)
51-55 ปี	3.44								-.56 (.023)	.37 (.116)
56-60 ปี	4.00									.93** (.001)
60 ปีขึ้นไป	3.07									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความสุภาพของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.38	3.48	3.49	3.46	3.29	3.47	3.56	4.25	3.29
20-25 ปี	3.38		-.10 (.402)	-.11 (.399)	-0.081 (.528)	0.0936 (.474)	-0.0874 (.521)	-.18 (.247)	-.87** (.000)	0.0936 (.615)
26-30 ปี	3.48			-0.00336 (.971)	0.022 (.817)	.20 (.046)	0.0157 (.882)	-0.0776 (.550)	-.77** (.000)	.20 (.233)
31-35 ปี	3.49				0.0254 (.798)	.20 (.051)	0.019 (.861)	-0.0743 (.577)	-.76** (.000)	.20 (.232)
36-40 ปี	3.46					.17 (.097)	-0.00635 (.955)	-0.0997 (.460)	-.79** (.000)	.17 (.301)
41-45 ปี	3.29						-.18 (.114)	-.27 (.046)	-.96** (.000)	.00 (1.000)
46-50 ปี	3.47							-0.0933 (.513)	-.78** (.000)	.18 (.301)
51-55 ปี	3.56								-.69** (.001)	.27 (.151)
56-60 ปี	4.25									.96** (.000)
60 ปีขึ้นไป	3.29									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความอดกลั้นของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.34	3.41	3.43	3.43	3.29	3.40	3.52	4.25	3.29
20-25 ปี	3.34		-0.0669 (.600)	-0.0837 (.523)	-0.0837 (.530)	0.0591 (.663)	-0.0552 (.696)	-.18 (.280)	-.91** (.000)	0.0591 (.760)
26-30 ปี	3.41			-0.0168 (.861)	-0.0168 (.865)	.13 (.218)	0.0118 (.914)	-.11 (.423)	-.84** (.000)	.13 (.462)
31-35 ปี	3.43				.00 (1.000)	.14 (.180)	0.0286 (.801)	-0.0914 (.509)	-.82** (.000)	.14 (.411)
36-40 ปี	3.43					.14 (.191)	0.0286 (.805)	-0.0914 (.515)	-.82** (.000)	.14 (.416)
41-45 ปี	3.29						-.11 (.337)	-.23 (.101)	-.96** (.000)	.00 (1.000)
46-50 ปี	3.40							-.12 (.418)	-.85** (.000)	.11 (.529)
51-55 ปี	3.52								-.73** (.001)	.23 (.238)
56-60 ปี	4.25									.96** (.000)
60 ปีขึ้นไป	3.29									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.34	3.41	3.44	3.41	3.29	3.38	3.56	4.08	3.21
20-25 ปี	3.34		-0.0669 (.597)	-0.0980 (.451)	-0.0679 (.608)	0.0591 (.661)	-0.033 (.814)	-.22 (.181)	-.74** (.000)	.13 (.496)
26-30 ปี	3.41			-0.0311 (.744)	-0.0934 (.992)	.13 (.214)	0.034 (.754)	-.15 (.269)	-.67** (.000)	.20 (.245)
31-35 ปี	3.44				0.0302 (.768)	.16 (.137)	0.0651 (.563)	-.12 (.394)	-.64** (.001)	.23 (.185)
36-40 ปี	3.41					.13 (.241)	0.0349 (.761)	-.15 (.290)	-.67** (.000)	.20 (.255)
41-45 ปี	3.29						-0.0921 (.435)	-.27 (.053)	-.80** (.000)	0.0714 (.685)
46-50 ปี	3.38							-.18 (.215)	-.71** (.000)	.16 (.365)
51-55 ปี	3.56								-.52 (.012)	.35 (.079)
56-60 ปี	4.08									.87** (.000)
60 ปีขึ้นไป	4.21									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้โดยสารที่มีอายุ 56 – 60 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 56 – 60 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.87

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่พบจากการบริการภาคพื้น

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.48	3.59	3.53	3.63	3.46	3.60	3.72	4.08	4.21
20-25 ปี	3.48		-.11 (.418)	-0.0458 (.732)	-.15 (.263)	0.0185 (.894)	-.12 (.417)	-.24 (.152)	-.60** (.004)	-.73** (.000)
26-30 ปี	3.59			0.0597 (.542)	-0.0467 (.643)	.12 (.235)	-0.0118 (.916)	-.13 (.339)	-.50** (.008)	-.63** (.000)
31-35 ปี	3.53				-.11 (.312)	0.0643 (.554)	-0.0714 (.537)	-.19 (.175)	-.55** (.004)	-.69** (.000)
36-40 ปี	3.63					.17 (.126)	0.0349 (.768)	-0.0851 (.552)	-.45 (.019)	-.58** (.001)
41-45 ปี	3.46						-.14 (.263)	-.26 (.080)	-.62** (.001)	-.75** (.000)
46-50 ปี	3.60							-.12 (.427)	-.48 (.014)	-.61** (.001)
51-55 ปี	3.72								-.36 (.088)	-.49 (.015)
56-60 ปี	4.08									-.13 (.583)
60 ปีขึ้นไป	4.21									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 46 – 50 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อทัศนคติด้านความพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่พบจากบริการภาคพื้น ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย

อายุ	$\bar{X}$	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี	56-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.52	3.67	3.64	3.71	3.57	3.69	3.76	4.08	4.21
20-25 ปี	3.52		-.15 (.203)	-.13 (.310)	-.20 (.117)	-0.0542 (.672)	-.17 (.198)	-.24 (.113)	-.57** (.003)	-.70** (.000)
26-30 ปี	3.67			0.0277 (.759)	-0.0437 (.639)	0.0992 (.304)	-0.0183 (.859)	-0.0894 (.483)	-.41 (.017)	-.54** (.001)
31-35 ปี	3.64				-0.0714 (.463)	0.0714 (.477)	-0.046 (.667)	-.12 (.370)	-.44 (.012)	-.57** (.001)
36-40 ปี	3.71					.14 (.165)	0.0254 (.816)	-0.0457 (.730)	-.37 (.037)	-.50** (.003)
41-45 ปี	3.57						-.12 (.295)	-.19 (.162)	-.51** (.004)	-.64** (.000)
46-50 ปี	3.69							-7.11E-02 (.611)	-.39 (.031)	-.53** (.002)
51-55 ปี	3.76								-.32 (.101)	-.45 (.015)
56-60 ปี	4.08									-.13 (.552)
60 ปีขึ้นไป	4.21									

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 8 อาชีพที่แตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศ มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศมีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศมีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F. Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยแบบรายข้อ
จำแนกตามอาชีพของผู้โดยสาร

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร						
1. จำนวนของเคาน์เตอร์ที่ ตรวจเช็คบัตรโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	7	25.419	3.631	6.022**	.000
	ภายในกลุ่ม	392	236.378	.603		
	รวม	399	261.798			
2. ความสะดวกสบายของ สถานที่ทำการตรวจเช็ค บัตรโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	7	25.951	3.707	6.200**	.000
	ภายในกลุ่ม	391	233.793	.598		
	รวม	398	259.744			
3. ที่นั่งที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	7	12.763	1.823	4.028**	.000
	ภายในกลุ่ม	390	176.513	.453		
	รวม	397	189.276			
4. บัตรโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	7	9.513	1.359	3.643**	.001
	ภายในกลุ่ม	392	146.237	.373		
	รวม	399	155.750			
5. เบอร์ที่ติดกระเป๋า	ระหว่างกลุ่ม	7	8.323	1.189	3.386**	.002
	ภายในกลุ่ม	390	136.954	.351		
	รวม	397	145.276			
6. ป้ายชื่อติดกระเป๋า	ระหว่างกลุ่ม	7	14.551	2.079	4.252**	.000
	ภายในกลุ่ม	390	190.687	.489		
	รวม	397	105.239			

ตาราง 42 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
7. ป้ายกันกระแทก	ระหว่างกลุ่ม	7	8.512	1.216	3.100**	.003
	ภายในกลุ่ม	390	152.966	.392		
	รวม	397	161.478			
8. ป้ายบอกของหนัก	ระหว่างกลุ่ม	7	6.415	.916	2.494	.016
	ภายในกลุ่ม	387	142.192	.367		
	รวม	394	148.607			
9. การบริการของพนักงาน ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7	13.568	1.938	4.977**	.000
	ภายในกลุ่ม	391	152.272	.389		
	รวม	398	165.840			
10. การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	7	10.507	1.501	3.393**	.002
	ภายในกลุ่ม	392	173.430	.442		
	รวม	399	183.937			
11. ความอดกลั้น	ระหว่างกลุ่ม	7	18.351	2.622	6.380**	.000
	ภายในกลุ่ม	392	161.087	.411		
	รวม	399	179.438			
12. ความกระตือรือร้น	ระหว่างกลุ่ม	7	11.375	1.625	3.847**	.000
	ภายในกลุ่ม	392	165.603	.422		
	รวม	399	176.978			
13. ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	7	14.513	2.703	4.807**	.000
	ภายในกลุ่ม	392	169.084	.431		
	รวม	399	183.597			
14. การดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	7	10.834	1.548	3.778**	.001
	ภายในกลุ่ม	392	160.603	.410		
	รวม	399	171.437			
15. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	7	11.267	1.610	4.000**	.000
	ภายในกลุ่ม	392	157.733	.402		
	รวม	399	169.000			
16. ความสามารถในการชี้แจง/ อธิบายให้เข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	7	8.146	1.164	3.003**	.004
	ภายในกลุ่ม	391	151.498	.387		
	รวม	398	159.644			

ตาราง 42 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง						
17. ความเพียงพอของจำนวน ที่นั่งระหว่างรอเรียก ขึ้นเครื่อง	ระหว่างกลุ่ม	7	19.339	2.763	5.043**	.000
	ภายในกลุ่ม	390	213.649	.548		
	รวม	397	232.988			
18. ความสะดวกในการเรียก ขึ้นเครื่อง	ระหว่างกลุ่ม	7	15.582	2.226	5.010**	.000
	ภายในกลุ่ม	392	174.178	.444		
	รวม	399	189.760			
19. การตรวจเอกสาร การเดินทางที่ Gate อีกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	7	13.383	1.912	5.140**	.000
	ภายในกลุ่ม	392	145.807	.372		
	รวม	399	159.190			
20. การทำการ Check-in ที่ Gate ได้เลยโดยไม่ต้องไป ที่เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	7	4.290	.613	1.403	.202
	ภายในกลุ่ม	392	171.200	.437		
	รวม	399	175.490			
21. การบริการของพนักงาน ในด้านความชัดเจนในการ ประกาศเรียกขึ้นเครื่อง	ระหว่างกลุ่ม	7	2.838	.405	.986	.441
	ภายในกลุ่ม	391	160.807	.411		
	รวม	398	163.645			
22. ความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7	5.839	.834	2.294	.027
	ภายในกลุ่ม	392	142.551	.364		
	รวม	399	148.390			
23. การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	7	9.330	1.333	3.152**	.003
	ภายในกลุ่ม	392	165.780	.423		
	รวม	399	175.110			
24. ความกระตือรือร้น	ระหว่างกลุ่ม	7	7.834	1.119	2.762**	.008
	ภายในกลุ่ม	392	158.844	.405		
	รวม	399	166.678			
25. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	7	6.807	.972	2.405	.020
	ภายในกลุ่ม	392	158.471	.404		
	รวม	399	165.278			
แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ						
26. ความเหมาะสมของสถานที่ ที่รองรับสัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	7	5.398	.711	1.849	.077
	ภายในกลุ่ม	390	162.645	.417		
	รวม	397	168.043			

ตาราง 42 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
27. ความพึงพอใจของสายพาน	ระหว่างกลุ่ม	7	6.673	.953	1.910	.067
	ภายในกลุ่ม	392	195.687	.499		
	รวม	399	202.360			
28. ความพึงพอใจของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	7	5.939	.848	1.691	.110
	ภายในกลุ่ม	391	196.201	.502		
	รวม	398	202.140			
29. การบริการของพนักงาน ในด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7	2.296	.328	.951	.467
	ภายในกลุ่ม	392	135.142	.345		
	รวม	399	137.438			
30. ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	7	2.589	.370	.996	.434
	ภายในกลุ่ม	392	145.588	.371		
	รวม	399	148.177			
31. ความอดกลั้น	ระหว่างกลุ่ม	7	3.995	.571	1.560	.146
	ภายในกลุ่ม	392	143.445	.366		
	รวม	399	147.440			
32. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	7	2.887	.412	1.154	.328
	ภายในกลุ่ม	392	140.051	.357		
	รวม	399	142.938			
33. ความสามารถในการอธิบาย ให้เข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	7	3.083	.440	1.188	.309
	ภายในกลุ่ม	390	144.596	.371		
	รวม	397	147.679			
34. ความพอใจในการช่วยเหลือ จากปัญหาที่พบจากการ บริการภาคพื้น	ระหว่างกลุ่ม	7	6.950	.993	2.654	.011
	ภายในกลุ่ม	392	146.640	.374		
	รวม	399	153.590			
35. ความพึงพอใจในการบริการ ภาคพื้นโดยรวมของ สายการบินไทย	ระหว่างกลุ่ม	7	4.442	.635	1.982	.056
	ภายในกลุ่ม	392	125.495	.320		
	รวม	399	129.937			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอาชีวะของผู้โดยสารกับทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances : One Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการภาคพื้นแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ข้อ 17, 18, 19, 23 และ 24 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีวะของ

ผู้โดยสารกับทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร ความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่นั่งที่ได้รับ บัตรที่นั่ง เบอร์ที่ติดกระเป๋า ป้ายชื่อติดกระเป๋า ป้ายกันกระแทก การบริการของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารด้านความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความอดทน ความกระตือรือร้น ความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจ ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง การตรวจเอกสารการเดินทางที่ Gate อีกครั้ง การบริการของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง และความกระตือรือร้น ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000, .000, .000, .001, .002, .000, .003, .000, .002, .000, .000, .000, .001, .000, .004, .000, .000, .000, .003 และ .008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ดังต่อไปนี้

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.65	3.84	3.67	3.31	3.50	4.00	3.52	4.31
กิจการส่วนตัว	3.63		-.21 (.196)	-0.0423 (.783)	.32** (.006)	.13 (.621)	-.37 (.123)	.11 (.519)	-.68** (.005)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.84			.17 (.324)	.53** (.000)	.34 (.216)	-.16 (.527)	.32 (.091)	-.47 (.063)
ข้าราชการ	3.67				.36** (.004)	.17 (.521)	-.33 (.182)	.16 (.395)	-.63** (.010)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.31					-.19 (.449)	-.69** (.002)	-.21 (.179)	-1.00** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.50						-.50 (.127)	-0.0172 (.952)	-.81 (.014)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.00							.48 (.063)	-.31 (.313)
นักเรียน/นักศึกษา	3.52								-.79** (.002)
อื่น ๆ***	4.31								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา กับผู้โดยสารประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา
ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสาร
ที่มีอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษาแตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้โดยสารที่เป็นประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา
ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมี
ผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -79

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.65	3.84	3.65	3.27	3.40	4.00	3.52	4.15
กิจการส่วนตัว	3.65		-.19 (.234)	-0.00305 (.984)	.38** (.001)	.25 (.348)	-.35 (.141)	.13 (.455)	-.50 (.034)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.84			.19 (.263)	.57** (.000)	.44 (.108)	-.16 (.525)	.32 (.089)	-.31 (.210)
ข้าราชการ	3.65				.38** (.003)	.25 (.351)	-.35 (.153)	.13 (.462)	-.50 (.040)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.27					-.13 (.603)	-.73** (.001)	-.25 (.108)	-.88** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.40						-.60 (.066)	-.12 (.680)	-.75 (.021)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.00							.48 (.062)	-.15 (.612)
นักเรียน/นักศึกษา	3.52								-.64 (.014)
อื่น ๆ***	4.15								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 44 แสดงว่า ผู้โดยสารประกอบอาชีพกิจการส่วนตัวกับพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่ประกอบกิจการส่วนตัวแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่เป็นพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ต่อทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.38

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารกับพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่เป็นพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ต่อทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.57

ผู้โดยสารประกอบอาชีพข้าราชการกับพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพข้าราชการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ต่อทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.38

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่เป็นพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่เป็นแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.73

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้โดยสารประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.88

ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านที่หนึ่งที่ได้รับ

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.67	3.76	3.72	3.45	3.70	4.00	3.69	4.17
กิจการส่วนตัว	3.67		-0.0965 (.494)	-0.0507 (.704)	.22 (.030)	-0.0333 (.885)	-.33 (.108)	-0.023 (.881)	-.50 (.020)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.76			0.0458 (.756)	.32** (.008)	0.0632 (.792)	-.24 (.274)	0.0735 (.658)	-.40 (.071)
ข้าราชการ	3.72				.27 (.014)	0.0174 (.941)	-.28 (.182)	0.0277 (.862)	-.45 (.040)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.45					-.25 (.244)	-.55** (.004)	-.24 (.069)	-.72** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.70						-.30 (.290)	0.0103 (.967)	-.47 (.106)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.00							.31 (.168)	-.17 (.536)
นักเรียน/นักศึกษา	3.69								-.48 (.040)
อื่น ๆ***	3.69								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 45 แสดงว่า ผู้โดยสารประกอบอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารกับพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่เป็นพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ต่อทัศนคติด้านที่หนึ่งที่ได้รับ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.32

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่เป็นพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่เป็นแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านที่หนึ่งที่ได้รับ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.55

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้โดยสารประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านที่หนึ่งที่ได้รับ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.72

ตาราง 46 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านบัตรที่นั่ง

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.72	3.76	3.67	3.52	3.60	4.00	3.48	4.15
กิจการส่วนตัว	3.72		-0.0439 (.732)	0.0454 (.708)	.20 (.031)	.12 (.569)	-.28 (.136)	.24 (.090)	-.43 (.021)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.76			0.0892 (.505)	.24 (.026)	.16 (.453)	-.24 (.228)	.28 (.063)	-.39 (.047)
ข้าราชการ	3.67				.15 (.127)	0.0739 (.729)	-.33 (.090)	.19 (.188)	-.48 (.013)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.52					-0.0794 (.689)	-.48** (.006)	0.0379 (.756)	-.63** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.60						-.40 (.120)	.12 (.601)	-.55 (.032)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.00							.52 (.012)	-.15 (.521)
นักเรียน/นักศึกษา	3.48								-.67** (.001)
อื่น ๆ***	4.15								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 46 แสดงว่าผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพต่อทัศนคติด้านบัตรที่นั่ง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -48

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพต่อทัศนคติด้านบัตรที่นั่ง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -63

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษากับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ ต่อทัศนคติด้านบัตรที่นั่ง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -67

ตาราง 47 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋า

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.68	3.76	3.67	3.50	3.60	3.92	3.45	4.08
กิจการส่วนตัว	3.68		-0.0789 (.525)	0.0103 (.930)	.18 (.043)	0.0842 (.679)	-.24 (.190)	.24 (.082)	-.40 (.035)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.76			0.0892 (.492)	.26 (.014)	.16 (.439)	-.16 (.401)	.31 (.032)	-.32 (.104)
ข้าราชการ	3.67				.17 (.079)	0.0739 (.721)	-.25 (.181)	.23 (.109)	-.41 (.034)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.50					-0.0974 (.613)	-.42 (.014)	0.0543 (.646)	-.58** (.001)
เกษียณอายุแล้ว	3.60						-.32 (.196)	.15 (.485)	-.48 (.058)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.92							.47 (.017)	-.16 (.500)
นักเรียน/นักศึกษา	3.45								-.64** (.002)
อื่น ๆ***	4.08								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 47 แสดงว่าผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับ ผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋า ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -58

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษากับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ ต่อทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋า ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -64

ตาราง 48 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านป้ายชื้อติดกระเป๋

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.46	3.58	3.54	3.32	3.50	3.92	3.14	4.08
กิจการส่วนตัว	3.46		-.12 (.402)	-0.0873 (.529)	.13 (.201)	-0.0439 (.855)	-.47 (.030)	.32 (.047)	-.63** (.005)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.58			0.0355 (.817)	.26 (.038)	0.0789 (.751)	-.34 (.126)	.44 (.011)	-.50 (.030)
ข้าราชการ	3.54				.22 (.053)	0.0435 (.859)	-.38 (.085)	.41 (.015)	-.54 (.018)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.32					-.18 (.431)	-.60** (.003)	.18 (.189)	-.76** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.50						-.42 (.151)	.36 (.159)	-.58 (.052)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.92							.79** (.001)	-.16 (.567)
นักเรียน/นักศึกษา	3.14								-.95** (.000)
อื่น ๆ***	4.08								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 48 แสดงว่าผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัวกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัวแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านป้ายชื่อที่ติดกระเป๋ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -63

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -60

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -76

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพกับผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพแตกต่างเป็นรายคู่กับนักเรียน/นักศึกษา ต่อทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -79

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษากับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -95

ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านป้ายกันกระแทก

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.54	3.63	3.46	3.45	3.50	3.92	3.34	4.08
กิจการส่วนตัว	3.54		0.0877 (.504)	0.0873 (.482)	0.0983 (.299)	0.0439 (.838)	-.38 (.050)	.20 (.164)	-.54** (.007)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.63			.18 (.203)	.19 (.095)	.13 (.555)	-.29 (.148)	.29 (.064)	-.45 (.030)
ข้าราชการ	3.46				0.0109 (.915)	-0.0435 (.842)	-.47 (.018)	.11 (.452)	-.63** (.002)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.45					-0.0544 (.789)	-.48** (.008)	.10 (.420)	-.64** (.001)
เกษียณอายุแล้ว	3.50						-.42 (.109)	.16 (.500)	-.58 (.030)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.92							.58** (.006)	-.16 (.523)
นักเรียน/นักศึกษา	3.34								-.74** (.001)
อื่น ๆ***	4.08								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 49 แสดงว่าผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัวกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัวแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านป้ายกันกระแทก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.54

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพข้าราชการกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านป้ายกันกระแทก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.63

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านป้ายกันกระแทก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.48

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ต่อทัศนคติด้านป้ายกันกระแทก ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.64

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพกับผู้ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่ประกอบแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ต่อทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.58

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษากับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษาแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ต่อทัศนคติด้านเบอร์ที่ติดกระเป๋ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.74

ตาราง 50 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความสุภาพของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.72	3.89	3.70	3.62	3.90	4.31	3.76	4.38
กิจการส่วนตัว	3.72		-.18 (.180)	0.0236 (.848)	0.0975 (.300)	-.18 (.399)	-59** (.002)	-0.0393 (.783)	-67** (.001)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.89			.20 (.146)	.27 (.014)	-0.00566 (.981)	-.41 (.040)	.14 (.377)	-.49 (.015)
ข้าราชการ	3.70				0.0739 (.471)	-.20 (.349)	-61** (.002)	0.063 (.671)	-69** (.000)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.62					-.28 (.170)	-69** (.000)	-.14 (.272)	-76** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.90						-.41 (.121)	.14 (.537)	-.48 (.066)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.31							.55** (.009)	-0.0769 (.753)
นักเรียน/นักศึกษา	3.76								-.63** (.003)
อื่น ๆ***	4.38								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ตาราง 51 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.74	3.79	3.72	3.57	3.90	4.15	3.69	4.23
กิจการส่วนตัว	3.74		-0.0526 (.706)	0.0195 (.883)	.17 (.091)	-.16 (.475)	-.42 (.042)	0.0472 (.756)	-.49 (.016)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.79			0.0721 (.821)	.22 (.060)	-.11 (.640)	-.36 (.089)	0.0998 (.543)	-.44 (.040)
ข้าราชการ	3.72				.15 (.169)	-.18 (.432)	-.44 (.037)	0.0277 (.860)	-.51 (.014)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.57					-.33 (.123)	-.59** (.002)	-.12 (.355)	-.66** (.001)
เกษียณอายุแล้ว	3.90						-.25 (.365)	.21 (.389)	-.33 (.238)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.15							.46 (.037)	-0.0769 (.768)
นักเรียน/นักศึกษา	3.69								-.54 (.015)
อื่น ๆ***	4.23								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 51 แสดงว่าผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับ ผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจตัวแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -59

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -66

ตาราง 52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความอดกลั้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.72	3.82	3.65	3.51	3.90	4.31	3.69	4.38
กิจการส่วนตัว	3.72		-0.0965 (.473)	0.0671 (.598)	.21 (.031)	-.18 (.411)	-.59** (.003)	0.0296 (.839)	-.67** (.001)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.82			.16 (.245)	.31** (.008)	-0.0842 (.712)	-.49 (.017)	.13 (.425)	-.57** (.006)
ข้าราชการ	3.65				.14 (.178)	-.25 (.269)	-.66** (.001)	-0.0375 (.805)	-.73** (.000)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.51					-.39 (.062)	-.80** (.000)	-.18 (.161)	-.87** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.90						-.41 (.131)	.21 (.371)	-.48 (.073)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.31							.62** (.004)	-0.0769 (.760)
นักเรียน/นักศึกษา	3.69								-.69** (.001)
อื่น ๆ***	4.38								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพกับผู้ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ต่อทัศนคติด้านความอดกลั้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษากับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความอดกลั้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.69

ตาราง 53 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.70	3.76	3.57	3.49	3.70	4.00	3.72	4.23
กิจการส่วนตัว	3.70		-0.0614 (.652)	0.0278 (.829)	.21 (.035)	0.00175 (.994)	-.30 (.136)	-0.0224 (.880)	-.53** (.008)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.76			0.0892 (.531)	.27 (.020)	0.0632 (.785)	-.24 (.257)	0.039 (.808)	-.47 (.026)
ข้าราชการ	3.67				.18 (.094)	-0.0261 (.908)	-.33 (.111)	-0.0502 (.745)	-.56** (.007)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.49					-.21 (.331)	-.51** (.007)	-.23 (.077)	-.74** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.70						-.30 (.273)	-0.0241 (.919)	-.53 (.053)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.00							.28 (.204)	-.23 (.366)
นักเรียน/นักศึกษา	3.72								-.51 (.020)
อื่น ๆ***	4.23								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 53 แสดงว่าผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัวกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัวแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมี ผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.53

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพข้าราชการกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.56

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.74

ตาราง 54 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.67	3.87	3.72	3.59	3.70	4.31	3.72	4.38
กิจการส่วนตัว	3.67		-.20 (.143)	-0.0507 (.697)	0.0790 (.425)	-0.0333 (.882)	-.64** (.002)	-0.0575 (.701)	-.72** (.000)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.87			.15 (.295)	.28 (.016)	.17 (.471)	-.44 (.038)	.14 (.373)	-.52 (.015)
ข้าราชการ	3.72				.13 (.229)	0.0174 (.940)	-.59** (.004)	-0.00675 (.965)	-.67** (.001)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.59					-.11 (.598)	-.72** (.000)	-.14 (.297)	-.80** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.70						-.61 (.028)	-0.0241 (.920)	-.68 (.014)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.31							.58** (.008)	-0.079 (.765)
นักเรียน/นักศึกษา	3.72								-.66** (.003)
อื่น ๆ***	4.38								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพข้าราชการกับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้านไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้านไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.59

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพแม่บ้านไม่ได้ประกอบอาชีพกับผู้ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ต่อทัศนคติด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษากับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา
ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่
ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษาแตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ
แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมี
ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.66

ตาราง 55 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.97	3.82	3.61	3.56	3.80	4.15	3.72	4.23
กิจการส่วนตัว	3.67		-.15 (.267)	0.058 (.648)	.11 (.255)	-.13 (.544)	-.49 (.014)	-0.0575 (.694)	-.56** (.004)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.82			.21 (.941)	.26 (.023)	0.0158 (.945)	-.34 (.101)	0.0917 (.562)	-.41 (.044)
ข้าราชการ	3.61				0.052 (.621)	-.19 (.392)	-.55** (.007)	-.12 (.447)	-.62** (.002)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.56					-.24 (.242)	-.60** (.001)	-.17 (.190)	-.67** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.80						-.35 (.190)	0.0759 (.747)	-.43 (.110)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.15							.43 (.045)	-0.0769 (.759)
นักเรียน/นักศึกษา	3.72								-.51 (.018)
อื่น ๆ***	4.23								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 55 แสดงว่าผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัวกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัวแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมี ผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.56

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพข้าราชการกับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.55

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพข้าราชการกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.62

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.60

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.67

ตาราง 56 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.75	3.84	3.70	3.51	3.60	4.00	3.72	4.15
กิจการส่วนตัว	3.75		-0.0877 (.509)	0.0587 (.641)	.25** (.009)	.15 (.208)	-.25 (.208)	0.0302 (.835)	-.40 (.041)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.84			.15 (.293)	.34** (.003)	.24 (.284)	-.16 (.439)	.12 (.451)	-.31 (.127)
ข้าราชการ	3.70				.19 (.068)	0.0957 (.666)	-.30 (.227)	-0.0285 (.850)	-.46 (.022)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.51					-0.0948 (.645)	-.49** (.007)	-.22 (.084)	-.65** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.60						-.40 (.135)	-.12 (.594)	-.55 (.039)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.00							.28 (.193)	-.15 (.537)
นักเรียน/นักศึกษา	3.72								-.43 (.043)
อื่น ๆ***	4.15								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 56 แสดงว่าผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัวกับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัวแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ต่อทัศนคติด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.25

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารกับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ต่อทัศนคติด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.34

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.49

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.65

ตาราง 57 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความสามารถในการชี้แจงอธิบายให้เข้าใจของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.70	3.84	3.72	3.53	3.60	4.00	3.79	4.00
กิจการส่วนตัว	3.70		-.14 (.282)	-0.0156 (.899)	.17 (.074)	.10 (.634)	-.30 (.120)	-0.0913 (.520)	-.30 (.120)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.84			.12 (.361)	.31** (.005)	.24 (.274)	-.16 (.430)	0.049 (.750)	-.16 (.430)
ข้าราชการ	3.72				.18 (.073)	.12 (.589)	-.28 (.149)	-0.0757 (.608)	-.28 (.149)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.53					-0.0663 (.743)	-.47** (.009)	-.26 (.037)	-.47** (.009)
เกษียณอายุแล้ว	3.60						-.40 (.127)	-.19 (.398)	-.40 (.127)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.00							.21 (.320)	.00 (1.000)
นักเรียน/นักศึกษา	3.79								-.21 (.320)
อื่น ๆ***	4.00								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 57 แสดงว่าผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารกับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพผู้จัดการ/บริหารแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ต่อทัศนคติด้านความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.31

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.47

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.47

ตาราง 58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.26	3.55	3.50	3.14	3.60	3.85	3.31	3.92
กิจการส่วนตัว	3.26		-.29 (.063)	-.24 (.107)	.13 (.253)	-.34 (.185)	-.58 (.011)	-0.0472 (.780)	-.66** (.004)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.55			0.0526 (.746)	.42** (.002)	-0.0474 (.857)	-.29 (.218)	.24 (.185)	-.37 (.120)
ข้าราชการ	3.50				.36** (.003)	-.10 (.699)	-.36 (.137)	.19 (.281)	-.42 (.070)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.14					-.46 (.054)	-.71** (.001)	-.17 (.236)	-.79** (.000)
เกษียณอายุแล้ว	3.60						-.25 (.430)	.29 (.287)	-.32 (.300)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.85							.54 (.031)	-0.0769 (.791)
นักเรียน/นักศึกษา	3.31								-.61 (.014)
อื่น ๆ***	3.92								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 58 แสดงว่าผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัวกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัวแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.66

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารกับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ต่อทัศนคติด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.42

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพข้าราชการกับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ต่อทัศนคติด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.36

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.71

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.79

ตาราง 59 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.26	3.53	3.50	3.21	3.50	4.00	3.31	3.85
กิจการส่วนตัว	3.26		-.26 (.060)	-.24 (.074)	0.057 (.571)	-.24 (.301)	-.74** (.000)	0.0472 (.756)	-.58** (.005)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.53			0.0263 (.857)	.32** (.007)	0.0263 (.912)	-.47 (.028)	.22 (.190)	-.32 (.136)
ข้าราชการ	3.50				.29** (.007)	.00 (1.000)	-.50 (.017)	-.19 (.231)	-.35 (.099)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.21					-.29 (.175)	-.79** (.000)	-.10 (.433)	-.64** (.001)
เกษียณอายุแล้ว	3.50						-.50 (.075)	.19 (.438)	-.35 (.218)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.00							.69** (.002)	.15 (.557)
นักเรียน/นักศึกษา	3.31								-.54 (.016)
อื่น ๆ***	3.85								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหารกับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหาร แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ต่อทัศนคติด้านความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.32

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพข้าราชการกับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ต่อทัศนคติด้านความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.79

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา หนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา หนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.64

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพกับผู้ประกอบอาชีพพนักงานเรียนนักศึกษา จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพแตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ประกอบอาชีพพนักงานเรียนนักศึกษา ต่อทัศนคติด้านความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69

ตาราง 60 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการตรวจสอบเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.40	3.63	3.54	3.35	3.50	4.15	3.34	3.92
กิจการส่วนตัว	3.40		-.23 (.075)	-.14 (.248)	0.053 (.564)	-0.0965 (.645)	-.75** (.000)	0.0587 (.673)	-.52** (.006)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.63			0.0881 (.510)	.28** (.010)	.13 (.544)	.52** (.008)	.29 (.057)	-.29 (.138)
ข้าราชการ	3.54				.19 (.054)	0.0435 (.838)	-.61** (.002)	.20 (.170)	-.38 (.048)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.35					-.15 (.450)	-.80** (.000)	0.00569 (.963)	-.57** (.001)
เกษียณอายุแล้ว	3.50						-.65 (.011)	.16 (.488)	-.42 (.100)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.15							.81** (.000)	.23 (.335)
นักเรียน/นักศึกษา	3.34								-.58** (.005)
อื่น ๆ***	3.92								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษากับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา หนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา หนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านการตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่าง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.58

ตาราง 61 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.51	3.71	3.54	3.52	3.70	4.15	3.55	4.08
กิจการส่วนตัว	3.51		-.20 (.139)	-0.0347 (.788)	-0.0118 (.904)	-.19 (.392)	-.65** (.001)	-0.043 (.772)	-.57** (.005)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.71			.17 (.242)	.19 (.101)	0.0105 (.964)	-.44 (.034)	.16 (.323)	-.37 (.080)
ข้าราชการ	3.54				0.0229 (.830)	-.26 (.491)	-.61** (.003)	-0.00825 (.957)	-.53** (.009)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.52					-.28 (.395)	-.63** (.001)	-0.311 (.810)	-.56** (.003)
เกษียณอายุแล้ว	3.70						-.45 (.098)	.15 (.534)	-.38 (.169)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.15							.60** (.006)	0.0769 (.763)
นักเรียน/นักศึกษา	3.55								-.53 (.016)
อื่น ๆ***	4.08								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ตาราง 62 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง

อาชีพ	$\bar{X}$	กิจการ ส่วนตัว	ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร	ข้าราชการ	พนักงาน/ รัฐวิสาหกิจ	เกษียณอายุ แล้ว	แม่บ้าน/ไม่ได้ ประกอบอาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ***
		3.53	3.58	3.59	3.48	3.80	4.00	3.52	4.08
กิจการส่วนตัว	3.53		-0.0526 (.693)	-0.0606 (.631)	0.0418 (.663)	-.27 (.211)	-.47 (.016)	0.00907 (.950)	-.55** (.005)
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	3.58			-0.0801 (.954)	0.0944 (.404)	-.22 (.329)	-.42 (.040)	0.0617 (.694)	-.50 (.015)
ข้าราชการ	3.59				.10 (.327)	-.21 (.338)	-.41 (.040)	0.0697 (.644)	-.49 (.015)
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	3.48					-.32 (.127)	-.52** (.005)	-0.0327 (.796)	-.59** (.001)
เกษียณอายุแล้ว	3.80						-.20 (.456)	.28 (.227)	-.28 (302)
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.00							.48 (.024)	-0.0769 (.758)
นักเรียน/นักศึกษา	3.52								-.56** (.009)
อื่น ๆ***	4.08								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** อื่น ๆ ได้แก่ ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 62 แสดงว่าผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัวกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัวแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -.55

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่อทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.52

ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ต่อทัศนคติด้านความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.59

9. การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 9 สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

H_0 : สัญชาติที่แตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศ มีทัศนคติต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : สัญชาติที่แตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศ มีทัศนคติต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 63

ตาราง 63 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย
แบบรายข้อ จำแนกตามสัญชาติของผู้โดยสาร

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของ สายการบินไทย	T-test for Equality of Means					
	สัญชาติ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p.
แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร						
1. จำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็ค บัตรโดยสาร	ไทย	3.44	.74	-2.170	398	.031
	ต่างชาติ	3.61	.87			
2. ความสะดวกสบายของสถานที่ ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร	ไทย	3.39	.74	-2.590**	397	.010
	ต่างชาติ	3.60	.86			
3. ที่นั่งที่ได้รับ	ไทย	3.51	.67	-2.633**	396	.009
	ต่างชาติ	3.69	.70			
4. บัตรที่นั่ง	ไทย	3.59	.57	-1.281	398	.201
	ต่างชาติ	3.67	.67			
5. เบอร์ที่ติดกระเป๋	ไทย	3.56	.55	-1.560	396	.120
	ต่างชาติ	3.65	.66			
6. ป้ายชื่อติดกระเป๋	ไทย	3.33	.70	-2.680**	396	.008
	ต่างชาติ	3.52	.72			
7. ป้ายกันกระแทก	ไทย	3.45	.63	-1.653	396	.099
	ต่างชาติ	3.56	.65			
8. ป้ายบอกของหนัก	ไทย	3.45	.57	-1.114	393	.266
	ต่างชาติ	3.52	.66			
9. ความสุภาพของพนักงาน	ไทย	3.63	.58	-3.158	397	.002
	ต่างชาติ	3.84	.69			
10. การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ของพนักงาน	ไทย	3.54	.62	-4.446**	398	.000
	ต่างชาติ	3.84	.70			
11. ความอดกลั้นของพนักงาน	ไทย	3.50	.59	-5.153**	398	.000
	ต่างชาติ	3.83	.70			
12. ความกระตือรือร้นของพนักงาน	ไทย	3.49	.65	-4.537**	398	.000
	ต่างชาติ	3.78	.65			
13. ความช่วยเหลือของพนักงาน	ไทย	3.57	.64	-4.135**	398	.000
	ต่างชาติ	3.84	.69			
14. การดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน	ไทย	3.53	.62	-4.286**	398	.000
	ต่างชาติ	3.80	.66			
15. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	ไทย	3.51	.62	-4.400**	398	.000
	ต่างชาติ	3.79	.65			

ตาราง 63 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น	T-test for Equality of Means					
	สัญชาติ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p.
16. ความสามารถในการชี้แจงอธิบายให้เข้าใจ	ไทย	3.54	.60	-3.888**	397	.000
	ต่างชาติ	3.78	.64			
แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง						
17. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรถเรียกขึ้นเครื่อง	ไทย	3.22	.80	-2.395	396	.017
	ต่างชาติ	3.40	.72			
18. ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง	ไทย	3.31	.65	-1.015	398	.311
	ต่างชาติ	3.38	.73			
19. การตรวจเอกสารการเดินทางที่ Gate อีกครั้ง	ไทย	3.39	.60	-2.067	398	.039
	ต่างชาติ	3.52	.66			
20. การทำการเช็คอินที่ Gate ได้เลย	ไทย	3.54	.67	.000	398	1.000
	ต่างชาติ	3.54	.66			
การบริการของพนักงาน						
21. ความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่องของพนักงาน	ไทย	3.48	.64	-1.053	397	.293
	ต่างชาติ	3.55	.64			
22. ความสุภาพของพนักงาน	ไทย	3.58	.57	-.491	398	.623
	ต่างชาติ	3.61	.65			
23. การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงาน	ไทย	3.52	.62	-2.123	398	.034
	ต่างชาติ	3.66	.70			
24. ความกระตือรือร้นของพนักงาน	ไทย	3.48	.63	-2.413	398	.016
	ต่างชาติ	3.64	.66			
25. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	ไทย	3.48	.63	-1.949	398	.052
	ต่างชาติ	3.61	.66			
แผนกบริการสัมภาระ						
26. ความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับกระเป๋า	ไทย	3.33	.67	1.509	396	.132
	ต่างชาติ	3.23	.63			
27. ความเพียงพอของสายพาน	ไทย	3.22	.72	.281	398	.779
	ต่างชาติ	3.20	.71			
28. ความเพียงพอของพนักงาน	ไทย	3.18	.69	-.337	397	.736
	ต่างชาติ	3.21	.73			
การบริการของพนักงาน						
29. ความสุภาพของพนักงาน	ไทย	3.51	.54	1.450	398	.148
	ต่างชาติ	3.42	.63			

ตาราง 63 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น	T-test for Equality of Means					
	สัญชาติ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p.
30. ความช่วยเหลือของพนักงาน	ไทย	3.46	.59	.738	398	.461
	ต่างชาติ	3.41	.63			
31. ความอดกลั้นของพนักงาน	ไทย	3.43	.57	.329	398	.743
	ต่างชาติ	3.41	.64			
32. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	ไทย	3.42	.57	.038	398	.934
	ต่างชาติ	3.41	.63			
33. ความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจของพนักงาน	ไทย	3.41	.60	.230	396	.818
	ต่างชาติ	3.40	.62			
34. ความพอใจในการช่วยเหลือของปัญหาที่พบจากพนักงานภาคพื้นโดยรวม	ไทย	3.52	.59	-2.929**	398	.004
	ต่างชาติ	3.70	.64			
35. ความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย	ไทย	3.61	.55	-2.918**	398	.004
	ต่างชาติ	3.77	.58			

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 63 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบสถิติของผู้โดยสารระหว่างประเทศกับทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่าทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยข้อที่ 2, 3, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 และ ข้อที่ 34 และ 35 มีค่า Probability (p) เท่ากับ .010, .009, .008, .002, .000, .000, .000, .000, .000, .000, .000, .004 และ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถิติแตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย ด้านที่นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร บ้ายชื่อติดกระเป๋า การบริการของพนักงานด้านความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความอดกลั้น ความกระตือรือร้น ความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจ ความพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่พบจากการบริการภาคพื้น และความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทยแตกต่างกัน

10. การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 10 จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

H_0 : จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น

95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F. Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 64 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยแบบรายข้อ
จำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเดินทางของผู้โดยสารระหว่างประเทศ

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร						
1. จำนวนของเคาน์เตอร์ที่ ตรวจเช็คบัตรโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	9.006	2.252	3.518**	.003
	ภายในกลุ่ม	395	252.791	.640		
	รวม	399	261.797			
2. ความสะดวกสบายของ สถานที่ทำการตรวจเช็ค บัตรโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	8.006	2.002	3.133	.015
	ภายในกลุ่ม	394	251.738	.639		
	รวม	398	259.744			
3. ที่นั่งที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.093	1.273	2.717	.030
	ภายในกลุ่ม	393	184.184	.469		
	รวม	397	189.277			
4. บัตรที่นั่ง	ระหว่างกลุ่ม	4	2.606	.652	1.680	.154
	ภายในกลุ่ม	395	153.144	.388		
	รวม	399	155.750			
5. เบอร์ที่ติดกระเป๋า	ระหว่างกลุ่ม	4	1.772	.443	1.213	.305
	ภายในกลุ่ม	393	143.505	.365		
	รวม	397	145.277			
6. ป้ายชื่อติดกระเป๋า	ระหว่างกลุ่ม	4	2.673	.668	1.296	.271
	ภายในกลุ่ม	393	202.566	.515		
	รวม	397	205.239			
7. ป้ายกันกระแทก	ระหว่างกลุ่ม	4	.547	.137	.334	.855
	ภายในกลุ่ม	393	160.930	.409		
	รวม	397	161.477			
8. ป้ายบอกของหนัก	ระหว่างกลุ่ม	4	1.339	.335	.886	.472
	ภายในกลุ่ม	390	147.269	.378		
	รวม	394	148.608			

ตาราง 64 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
การบริการของพนักงาน						
9. ความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.226	.556	1.340	.254
	ภายในกลุ่ม	394	163.614	.415		
	รวม	398	165.840			
10. การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	4	2.248	.562	1.222	.301
	ภายในกลุ่ม	395	181.690	.460		
	รวม	399	183.938			
11. ความอดกลั้น	ระหว่างกลุ่ม	4	2.837	.709	1.586	.177
	ภายในกลุ่ม	395	176.601	.447		
	รวม	399	179.438			
12. ความกระตือรือร้น	ระหว่างกลุ่ม	4	2.868	.717	1.627	.167
	ภายในกลุ่ม	395	174.110	.441		
	รวม	399	176.978			
13. ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	4	.963	.241	.521	.721
	ภายในกลุ่ม	395	182.635	.462		
	รวม	399	183.598			
14. การดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	4	1.133	.283	.657	.622
	ภายในกลุ่ม	395	170.304	.431		
	รวม	399	171.437			
15. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	3.680	.920	2.198	.069
	ภายในกลุ่ม	395	165.320	.419		
	รวม	399	169.000			
16. ความสามารถในการชี้แจง/ อธิบายให้เข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.926	.481	1.203	.309
	ภายในกลุ่ม	394	157.718	.400		
	รวม	398	159.644			
แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง						
17. ความเพียงพอของจำนวน ที่นั่งระหว่างรอเรียก ขึ้นเครื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4	1.484	.371	.630	.642
	ภายในกลุ่ม	393	231.504	.589		
	รวม	397	232.988			
18. ความสะดวกในการเรียก ขึ้นเครื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4	1.395	.349	.731	.571
	ภายในกลุ่ม	395	188.365	.477		
	รวม	399	189.760			

ตาราง 64 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
19. การตรวจเอกสาร การเดินทางที่ Gate อีกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	.316	0.0798	.196	.940
	ภายในกลุ่ม	395	158.874	.402		
	รวม	399	159.190			
20. การทำการ Check-in ที่ Gate ได้เลยโดยไม่ต้องไป ที่เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	4	1.092	.273	.618	.650
	ภายในกลุ่ม	395	174.418	.442		
	รวม	399	175.510			
21. ความชัดเจนในการประกาศ เรียกขึ้นเครื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4	1.626	.407	.989	.413
	ภายในกลุ่ม	394	162.018	.411		
	รวม	398	163.644			
22. ความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	.670	.168	.448	.774
	ภายในกลุ่ม	395	147.720	.374		
	รวม	399	148.390			
23. การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	4	1.172	.293	.665	.616
	ภายในกลุ่ม	395	173.938	.440		
	รวม	399	175.110			
24. ความกระตือรือร้น	ระหว่างกลุ่ม	4	.835	.209	.497	.738
	ภายในกลุ่ม	395	165.843	.420		
	รวม	399	166.678			
25. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	.383	0.09577	.229	.922
	ภายในกลุ่ม	395	164.894	.417		
	รวม	399	165.277			
แผนกบริการสัมภาระ						
26. ความเหมาะสมของสถานที่ ที่รองรับสัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	4	.908	.227	.534	.711
	ภายในกลุ่ม	393	167.134	.425		
	รวม	397	168.042			
27. ความเพียงพอของสายพาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.693	.423	.833	.505
	ภายในกลุ่ม	395	200.667	.508		
	รวม	399	202.360			
28. ความเพียงพอของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.551	.388	.762	.551
	ภายในกลุ่ม	394	200.589	.509		
	รวม	398	202.140			

ตาราง 15 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการบริการภาคพื้น ของสายการบินไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
29. ความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	.633	.158	.457	.768
	ภายในกลุ่ม	395	136.805	.346		
	รวม	399	137.438			
30. ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	4	.888	.222	.595	.666
	ภายในกลุ่ม	395	147.290	.373		
	รวม	399	148.178			
31. ความอดกลั้น	ระหว่างกลุ่ม	4	1.402	.351	.948	.436
	ภายในกลุ่ม	395	146.038	.370		
	รวม	399	147.440			
32. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	1.218	.304	.848	.495
	ภายในกลุ่ม	395	141.720	.359		
	รวม	399	142.938			
33. ความสามารถในการอธิบาย ให้เข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.382	.346	.928	.447
	ภายในกลุ่ม	393	146.296	.372		
	รวม	397	147.678			
34. ความพอใจในการช่วยเหลือ จากปัญหาที่พบจากการ บริการภาคพื้น	ระหว่างกลุ่ม	4	1.330	.333	.863	.486
	ภายในกลุ่ม	395	152.560	.385		
	รวม	399	153.590			
35. ความพึงพอใจในการบริการ ภาคพื้นโดยรวมของ สายการบินไทย	ระหว่างกลุ่ม	4	1.707	.427	1.315	.264
	ภายในกลุ่ม	395	128.230	.325		
	รวม	399	129.937			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 64 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารระหว่างประเทศกับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances : One Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสารข้อที่ 1 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างจุดมุ่งหมายของการเดินทางของผู้โดยสารระหว่างประเทศกับทัศนคติการบริการภาคพื้นด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ดังต่อไปนี้

ตาราง 65 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีจุดหมายในเส้นทางที่แตกต่างกันกับทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร

จุดประสงค์ของการเดินทาง	$\bar{X}$	ธุรกิจ	พักผ่อน	ธุรกิจและพักผ่อน	เยี่ยมครอบครัว	อื่น ๆ***
		3.88	3.46	3.55	3.17	3.45
ธุรกิจ	3.88		.42** (.000)	.33 (.036)	.71 (.040)	.42 (.037)
พักผ่อน	3.46			-0.0924 (.450)	.29 (.381)	0.00206 (.991)
ธุรกิจและพักผ่อน	3.55				.38 (.2690)	0.0945 (.644)
เยี่ยมครอบครัว	3.17					-.29 (.435)
อื่น ๆ***	3.45					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

***อื่น ๆ ได้แก่ ศึกษาต่อ ประชุม สัมมนา เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 65 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีจุดหมายในการเดินทางเพื่อทำธุรกิจกับพักผ่อน จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีจุดหมายในการเดินทางเพื่อทำธุรกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้โดยสารที่มีจุดหมายเพื่อพักผ่อน ต่อทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง และแผนกการบริการเกี่ยวกับสัมภาระ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นี้ นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้การบริการภาคพื้นของสายการบินไทยให้ดียิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบินและการบริการที่จะนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง และแผนกการบริการเกี่ยวกับสัมภาระ
2. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย
3. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทย
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการบริการภาคพื้นในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง และแผนกการบริการเกี่ยวกับสัมภาระ ของสายการบินไทย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
3. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
4. สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
5. จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
6. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
7. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
8. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
9. สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน
10. จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

กัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศ ที่ใช้บริการของสายการบินไทย ประกอบด้วยผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศซึ่งเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ สำหรับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนั้น อาศัยการคำนวณจากสูตรที่ใช้กับการสุ่มตัวอย่างชนิดไม่ทราบโอกาส หรือไม่ใช่ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง และสำรองแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 15 ตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยเลือกใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโควตา (quota Sampling) โดยกำหนดประเภทของผู้โดยสาร ดังนี้

1. ผู้โดยสารชาวไทย	200 คน
2. ผู้โดยสารชาวต่างชาติ	200 คน
รวม	400 คน

ขั้นที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยวิธีความสะดวก (Convenience Sampling) โดยสอบถามกับผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางระหว่างประเทศ ในขณะที่รอทำการ check-in และขณะที่รอเรียกขึ้นเครื่อง เพื่อที่จะได้มีเวลาพอที่จะตอบแบบสอบถามได้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วยแบบสอบถามที่เป็นภาษาไทยสำหรับผู้โดยสารชาวไทย และแบบสอบถามภาษาอังกฤษสำหรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ โดยให้ผู้โดยสารกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สัญชาติ จุดมุ่งหมายในการเดินทาง เป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดพฤติกรรมของผู้โดยสาร ประกอบด้วย คำถามที่เป็นแบบมี 2 ตัวเลือก และแบบหลายตัวเลือก (Multiple choice question)

ส่วนที่ 3 ทศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศ เป็นคำถามแบบ Rating Scale

ส่วนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นทั่วไปและปัญหาที่ผู้โดยสารเคยประสบ เป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับผู้โดยสาร พร้อมทั้งชี้แจงข้อมูลและรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ระหว่างที่ผู้โดยสารรอทำการ check-in และรอเรียกขึ้นเครื่อง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตามลำดับขั้น ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

2. การประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและลงรหัสที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) For Window Version 11 โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมุติฐานดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติ t-test เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างเพศของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินไทย

สมมุติฐานข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างอายุของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินไทย

สมมุติฐานข้อที่ 3 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างอาชีพของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินไทย

สมมุติฐานข้อที่ 4 สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t-test เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสัญชาติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินไทย

สมมุติฐานข้อที่ 5 จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างจุดมุ่งหมายของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินไทย

สมมุติฐานข้อที่ 6 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t-test เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างเพศของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินไทย

สมมุติฐานข้อที่ 7 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างอายุของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินไทย

สมมุติฐานข้อที่ 8 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างอาชีพของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินไทย

สมมุติฐานข้อที่ 9 สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t-test เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างอายุของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินไทย

สมมุติฐานข้อที่ 10 จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างจุดมุ่งหมายในการเดินทางของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการสายการบินไทย

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยผู้โดยสารส่วนใหญ่อายุ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.30 รองลงมาคือ 31 – 35 ปี และ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.50 และคิดเป็นร้อยละ 15.80 ตามลำดับ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ กิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14.30 และข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.50

ส่วนสัญชาติเรากำหนดให้เป็นชาวไทย ร้อยละ 50.00 และชาวต่างชาติ ร้อยละ 50.00 จุดมุ่งหมายในการเดินทางของผู้โดยสาร ส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเพื่อพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 66.30 รองลงมาคือ เพื่อทำธุรกิจ และธุรกิจและพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และคิดเป็นร้อยละ 12.80 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการภาคพื้นของผู้โดยสารระหว่างประเทศ พบว่า

1. เวลาที่ผู้โดยสารรอก่อนที่จะได้ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ส่วนใหญ่ใช้เวลา 5 – 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 นาที และ 11 – 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 27.30 และคิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ
2. ระยะเวลาที่ใช้ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ส่วนใหญ่ใช้เวลา 5 – 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 นาที และ 11 – 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 38.80 และคิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ
3. ผู้โดยสารเคยมีปัญหาเกี่ยวกับน้ำหนักสัมภาระเกิน ส่วนใหญ่ไม่เคยมี คิดเป็นร้อยละ 88.00 และที่เคยมีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 11.80
4. ผู้โดยสารคิดว่าพนักงานมีความยืดหยุ่นในเรื่องของน้ำหนักสัมภาระเกิน ส่วนใหญ่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ และไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 31.30 และคิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ
5. การรู้จัก E-ticket ของผู้โดยสาร ส่วนใหญ่ไม่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 68.00 และรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 32.00
6. จำนวนผู้โดยสารที่เคยใช้ E-ticket ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 94.00 และเคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 5.80
7. ความคิดเห็นของผู้โดยสารว่าการใช้ E-ticket จะทำให้มีความสะดวกมากขึ้น ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 72.30 รองลงมาคือ เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 16.50 และคิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ
8. เวลาที่ผู้โดยสารใช้ในการรอรับสัมภาระ ส่วนใหญ่ใช้เวลา 16 – 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือ 10 – 15 นาที และ 21 – 25 นาที คิดเป็นร้อยละ 20.50 และคิดเป็นร้อยละ 19.80 ตามลำดับ
9. จำนวนผู้โดยสารที่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสัมภาระ ส่วนใหญ่ไม่เคย คิดเป็นร้อยละ 74.00 ส่วนที่เคยประสบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 26.00
10. ปัญหาที่ผู้โดยสารเคยประสบส่วนใหญ่คือ กระเป๋ามาลำช้า คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมาคือ กระเป๋าชำรุดเสียหาย และกระเป๋าหาย คิดเป็นร้อยละ 13.00 และคิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ
11. ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ผู้โดยสารเคยใช้บริการสายการบินไทยมาแล้วกี่ครั้ง ส่วนใหญ่คือ 1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ 3 – 5 ครั้ง และมากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.80 และ คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ
12. ผู้โดยสารมีแนวโน้มที่จะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไปพบว่า ส่วนใหญ่จะใช่ คิดเป็นร้อยละ 87.30 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 12.50 และไม่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 0.30

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยของผู้โดยสารระหว่างประเทศ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่ผู้โดยสารมีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง และแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ พบว่า

แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

1. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความสุภาพของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73
2. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความช่วยเหลือของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

3. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69
4. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความอดกลั้นของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66
5. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66
6. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66
7. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
8. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความกระตือรือร้นของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
9. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อบัตรโดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
10. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อที่นั่งที่ได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60
11. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อเบาะที่ติดกระเป๋ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60
12. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52
13. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อบ้ายกันกระแทก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51
14. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50
15. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อบ้ายบอกของหนัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48
16. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อบ้ายซื้อติดกระเป๋ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42
- แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง
17. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความสุภาพของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62
18. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59
19. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความกระตือรือร้นของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56
20. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54
21. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการทำการ check-in ที่ gate ได้เลยโดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54
22. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่องของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52
23. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45
24. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34
25. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31
- แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ
26. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความสุภาพของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

27. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความช่วยเหลือของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43
28. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความอดกลั้นของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42
29. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41
30. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40
31. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28
32. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความเพียงพอของสายพาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21
33. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความเพียงพอของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19
34. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่พบจากการบริการภาคพื้น โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60
35. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานได้ ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมต่อการบริการภาคพื้นในด้านการเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาเคยใช้บริการสายการบินไทยมาแล้วกี่ครั้ง และการที่จะใช้บริการสายการบินไทยในครั้งต่อไปไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้โดยสารมีพฤติกรรมต่อการเคยใช้ E-ticket ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในด้านจำนวนการใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าผู้โดยสารมีพฤติกรรมต่อการเคยใช้ E-ticket การเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระ และการที่จะใช้บริการสายการบินไทยในครั้งต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 3 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในด้านการเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสัมภาระ และการใช้บริการสายการบินไทยในครั้งต่อไป ไม่แตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าพฤติกรรมการใช้ E-ticket และการใช้บริการของสายการบินไทยในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ของผู้โดยสาร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 4 สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่สัญชาติต่างกัน มีพฤติกรรมในด้านการเคยใช้ E-ticket ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ผู้โดยสารมีพฤติกรรมในด้านการเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสัมภาระ การใช้บริการของสายการบินไทยในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา และแนวโน้มการใช้บริการสายการบินไทยในครั้งต่อไป แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 5 จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีจุดมุ่งหมายในการเดินทางต่างกัน มีพฤติกรรมในด้านการเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสัมภาระ และการจะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าพฤติกรรมการใช้ E-ticket และในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา เคยใช้บริการสายการบินไทยมาแล้วกี่ครั้ง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 6 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยในด้านความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่นั่งที่ได้รับ บัตรที่นั่ง เบอร์ที่ติดกระเป๋า บ้ายชื่อติดกระเป๋า บ้ายกันกระแทก บ้ายบอกของหนัก การบริการของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารด้านความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความอดกลั้น ความกระตือรือร้น ความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจ ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง การตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง การทำการ check-in ที่ gate ได้เลยโดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์ การบริการของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่องในด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความกระตือรือร้น และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ ความเพียงพอของสายพาน ความเพียงพอของพนักงาน การบริการของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระในด้านความสุภาพ ความช่วยเหลือ ความอดกลั้น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจ รวมถึงความพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่ผู้โดยสารพบจากการบริการภาคพื้น และความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศมีทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 7 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นในด้านป้ายกันกระแทก ป้ายบอกของหนัก การบริการของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ความกระตือรือร้น และความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจ รวมถึงการทำการ check-in ที่ gate ได้เลยโดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์ ความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ ความเพียงพอของสายพาน การบริการของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระในด้านความช่วยเหลือ และความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า จำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร ความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ด้านความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความอดกลั้น ความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง การตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง การบริการของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่องในด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความกระตือรือร้น และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงความเพียงพอของพนักงาน ความสุภาพ ความอดกลั้น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ ตลอดจนความพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่พบจากการบริการภาคพื้น และความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 8 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร ความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่นั่งที่ได้รับ บัตรที่นั่ง เบอร์ที่ติดกระเป๋า ป้ายชื่อติดกระเป๋า ป้ายกันกระแทก การบริการของพนักงานด้านความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความอดกลั้น ความกระตือรือร้น ความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจ แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่องด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง การตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง การบริการของพนักงานด้านการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง และความกระตือรือร้น แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นในส่วนของการตรวจเช็คบัตรโดยสารด้านป้ายบอกของหนัก แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่องด้านการทำการ check-in ที่ gate ได้เลยโดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์ การบริการของพนักงานด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ความสุภาพ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระด้านความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ ความเพียงพอของสายพาน ความเพียงพอของพนักงาน การบริการของพนักงานด้านความสุภาพ ความช่วยเหลือ ความอดกลั้น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจ ตลอดจนความพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่พบจากการบริการภาคพื้น และความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 9 สัญชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร บัตรที่นั่ง เบอร์ที่ติด

กระเป๋า ป้ายกันกระแทก ป้ายบอกของหนัก ในแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่องด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง การตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง การทำการ check-in ที่ gate ได้เลยโดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์ การบริการของพนักงานด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความกระตือรือร้น และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระด้านความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ ความเพียงพอของสายพาน ความเพียงพอของพนักงาน การบริการของพนักงานในด้านความสุภาพ ความช่วยเหลือ ความอดกลั้น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้โดยสารที่สัญชาติแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นของแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารด้านความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสารที่นั่งที่ได้รับ ป้ายชื่อติดกระเป๋า การบริการของพนักงานด้านความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความอดกลั้น ความกระตือรือร้น ความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจ ตลอดจนความพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่พบจากการบริการภาคพื้น และความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 10 จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันของผู้โดยสาร มีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารด้านความสะดวกสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่นั่งที่ได้รับ บัตรที่นั่ง เบอร์ที่ติดกระเป๋า ป้ายชื่อติดกระเป๋า ป้ายกันกระแทก การบริการของพนักงานด้านความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความอดกลั้น ความกระตือรือร้น ความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจ ส่วนแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่องในด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง การตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง การทำการ check-in ที่ gate ได้เลยโดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์ การบริการของพนักงานด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความกระตือรือร้น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระด้านความเพียงพอของสายพาน ความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ ความเพียงพอของพนักงาน การบริการของพนักงานด้านความสุภาพ ความช่วยเหลือ ความอดกลั้น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจ ตลอดจนความพึงพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่พบจากการบริการภาคพื้น และความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้โดยสารที่มีจุดมุ่งหมายการเดินทางที่ต่างกัน มีผลต่อ ทัศนคติด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การศึกษา ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีพฤติกรรมต่อการบริการภาคพื้นดินที่ต่างกัน โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลของพฤติกรรมแบบรายข้อได้ดังนี้

1.1 ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอายุและสัญชาติ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมต่อการเคยใช้ E-ticket ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีพฤติกรรมการใช้ E-ticket ในการเดินทางเหมือนกัน

ส่วนผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมต่อการเคยใช้ E-ticket แตกต่างกัน โดยที่เพศชายมีพฤติกรรมการเคยใช้ E-ticket สำหรับเดินทางมากกว่าเพศหญิง

ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีอาชีพต่างกัน มีพฤติกรรมต่อการเคยใช้ E-ticket แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีพฤติกรรมการเคยใช้ E-ticket แตกต่างกับผู้จัดการ/ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ เกษียณอายุ แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ เป็นต้น กล่าวคือ ผู้โดยสารที่ประกอบกิจการส่วนตัวมีพฤติกรรมการเคยใช้ E-ticket เหมือนกันมากกว่าผู้โดยสารที่เป็นผู้จัดการ/ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ และนอกจากนี้ยังนับว่า ผู้โดยสารที่เป็นผู้จัดการ/ผู้บริหาร มีพฤติกรรมการเคยใช้ E-ticket แตกต่างกับข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา กล่าวคือ ผู้โดยสารที่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ มีพฤติกรรมการใช้ E-ticket เหมือนกันมากกว่าผู้โดยสารที่เป็นข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา

ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีจุดหมายการเดินทางต่างกัน มีพฤติกรรมต่อการเคยใช้ E-ticket แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีจุดหมายเพื่อทำธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้ E-ticket แตกต่างกับเพื่อพักผ่อน ธุรกิจและพักผ่อน และอื่น ๆ เช่น ประชุม สัมมนา ศึกษาต่อ หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีจุดหมายเพื่อทำธุรกิจ มีพฤติกรรมการใช้ E-ticket เหมือนกันมากกว่าผู้โดยสารที่มีจุดหมายเพื่อพักผ่อน ทำธุรกิจและพักผ่อน และอื่น ๆ เช่น ประชุม สัมมนา ศึกษาต่อ

1.2 ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีเพศ อายุ อาชีพ และจุดหมายการเดินทางแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีพฤติกรรมในการเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระเหมือนกัน

ส่วนผู้โดยสารที่มีสัญชาติต่างกัน มีพฤติกรรมในการเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระแตกต่างกัน โดยที่ชาวไทยมีการประสบปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระไม่เหมือนกันกับชาวต่างชาติ

1.3 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการเคยใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการเคยใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา เหมือนกัน

ส่วนผู้โดยสารที่อายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการเคยใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา แตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี มีพฤติกรรมการเคยใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา แตกต่างกับผู้โดยสารที่มีอายุ 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 46 – 50 ปี 51 – 55 ปี 56 – 60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 51 – 55 ปี 56 – 60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ส่วนผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี กับ 26 – 30 ปี มีพฤติกรรมเหมือนกันมากกว่าผู้โดยสารที่อายุ 36 – 40 ปี และผู้โดยสารที่อายุ 36 – 40 ปี มีพฤติกรรมการเคยใช้บริการสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา เหมือนกันมากกว่าผู้โดยสารที่อายุ 41 – 45 ปี

ผู้โดยสารที่อาชีพต่างกัน มีพฤติกรรมในการเคยใช้บริการของสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา แตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ผู้จัดการ/ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ เกษียณอายุแล้ว มีพฤติกรรมต่างกับนักเรียน/นักศึกษา กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ผู้จัดการ/ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ เกษียณอายุแล้ว มีพฤติกรรมเหมือนกันมากกว่าผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา

ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ผู้จัดการ/ผู้บริหาร พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ เกษียณอายุแล้ว มีพฤติกรรมเหมือนกันมากกว่าแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ รวมถึงผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว และผู้จัดการ/ผู้บริหาร มีพฤติกรรมเหมือนกันมากกว่าพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ และผู้โดยสารที่เป็นผู้จัดการ/ผู้บริหาร มีพฤติกรรมเหมือนกันมากกว่าข้าราชการ

ส่วนผู้โดยสารที่มีสัญชาติต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้สายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา ไม่เหมือนกัน

ส่วนผู้โดยสารที่มีจุดหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีพฤติกรรมในการเคยใช้บริการสายการบินไทยใน 1 ปีที่ผ่านมา แตกต่างกัน พบว่าผู้โดยสารที่มีจุดหมายเพื่อธุรกิจ แตกต่างกับเพื่อพักผ่อน ธุรกิจและพักผ่อน และอื่น ๆ เช่น ประชุม สัมมนา ศึกษาต่อ กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีจุดหมายเพื่อธุรกิจ มีพฤติกรรมเหมือนกันมากกว่าเพื่อพักผ่อน ธุรกิจและพักผ่อน และอื่น ๆ เช่น ประชุม สัมมนา ศึกษาต่อ

1.4 ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ อาชีพ และจุดหมายในการเดินทางต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้บริการสายการบินไทยในครั้งต่อไปไม่แตกต่างกัน

แต่พบว่าผู้โดยสารที่มีสัญชาติต่างกัน มีพฤติกรรมในการที่จะใช้บริการสายการบินไทยในครั้งต่อไปที่แตกต่างกัน

2. การศึกษาผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการภาคพื้นดินที่ต่างกัน โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ผู้โดยสารที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสารว่า มีจำนวนที่น่าพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ อาชีพ จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศชายและหญิง มีทัศนคติด้านความพึงพอใจในจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสารต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่อายุ 60 ปีขึ้นไป มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารอายุ 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี และ 36 – 40 ปี และพบว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี มีทัศนคติที่พอใจต่อจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสารมากกว่าผู้โดยสารที่อายุ 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี และ 36 – 40 ปี

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ผู้จัดการ/ผู้บริหาร ข้าราชการ และแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ส่วนผู้โดยสารอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่พอใจในจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสารมากกว่าอาชีพกิจการส่วนตัว ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา

ผู้โดยสารที่มีจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อทำธุรกิจ มีทัศนคติที่พอใจกว่าผู้โดยสารที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อพักผ่อน

2.2 ผู้โดยสารที่มีเพศและจุดมุ่งหมายในการเดินทางแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสารที่พอใจเหมือนกัน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ อาชีพ สัญชาติ ที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสารต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี และผู้โดยสารที่อายุ 56 – 60 ปี มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารที่อายุ 26 – 30 ปี

ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสารต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ผู้จัดการ/ผู้บริหาร ข้าราชการ แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่ต่างกับผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ผู้จัดการ/ผู้บริหาร ข้าราชการ แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีสัญชาติที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสารต่างกัน พบว่า สัญชาติต่างชาติมีความพอใจมากกว่าชาวไทย

2.3 ผู้โดยสารที่มีเพศและจุดมุ่งหมายในการเดินทางต่างกัน มีทัศนคติต่อที่นั่งที่ได้รับไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อที่นั่งที่ได้รับ

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ อาชีพ และสัญชาติ ต่างกัน มีทัศนคติต่อที่นั่งที่ได้รับต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี 46 – 50 ปี และ 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่พอใจต่อที่นั่งที่ได้รับน้อยกว่าผู้โดยสารที่อายุ 60 ปีขึ้นไป และผู้โดยสารที่อายุ 56 – 60 ปี มีทัศนคติที่พอใจต่อที่นั่งที่ได้รับมากกว่าผู้โดยสารอายุ 41 – 45 ปี

ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อที่นั่งที่ได้รับต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหาร แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่พอใจต่อที่นั่งที่ได้รับมากกว่าอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีสัญชาติต่างกัน มีทัศนคติต่อที่นั่งที่ได้รับต่างกัน หมายความว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติมีทัศนคติที่พอใจในที่นั่งที่ได้รับมากกว่าชาวไทย

2.4 ผู้โดยสารที่มีเพศ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางต่างกัน มีทัศนคติต่อบัตรที่นั่งไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อบัตรที่นั่ง

ส่วนผู้โดยสารที่อายุและอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อบัตรที่นั่งต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 25 ปี และ 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี 46 – 50 ปี 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่พอใจต่อบัตรที่นั่งน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป และผู้โดยสารที่อายุ 31 – 35 ปี และ 56 – 60 ปี มีทัศนคติที่พอใจต่อบัตรที่นั่งมากกว่าผู้โดยสารอายุ 20 – 25 ปี และ 26 – 30 ปี

ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อบัตรที่นั่งต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่พอใจในบัตรที่นั่งมากกว่าผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ส่วนผู้โดยสารอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ และแพทย์ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา

2.5 ผู้โดยสารที่มีเพศ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางต่างกัน มีทัศนคติต่อเบอร์ที่ติดกระเป๋ามาต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อเบอร์ที่ติดกระเป๋ามา

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อเบอร์ที่ติดกระเป๋ามาต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี 46 – 50 ปี และ 51 – 55 ปี และผู้โดยสารที่มีอายุ 56 – 60 ปี มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 36 – 40 ปี และ 41 – 45 ปี

ผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่พอใจต่อเบอร์ที่ติดกระเป๋ามากกว่าผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา

2.6 ผู้โดยสารที่มีเพศ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางต่างกัน มีทัศนคติต่อบ้ายชื่อติดกระเป๋ามาต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อบ้ายชื่อติดกระเป๋ามา

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ อาชีพ และสัญชาติ ต่างกัน มีทัศนคติต่อบ้ายชื่อติดกระเป๋ามาแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี และ 46 – 50 ปี มีทัศนคติที่พอใจต่อบ้ายชื่อติดกระเป๋ามาน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ 56 – 60 ปี มีทัศนคติที่พอใจต่อบ้ายชื่อติดกระเป๋ามากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี และ 36 – 40 ปี และผู้โดยสารที่มีอายุ 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 25 ปี

ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อบ้ายชื่อติดกระเป๋ามาแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารผู้โดยสารอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ และผู้โดยสารที่เป็นแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่านักเรียน/นักศึกษา และพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ

2.7 ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ สัญชาติ จุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อบ้ายกันกระแทกไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อบ้ายกันกระแทก

ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อบ้ายกันกระแทกแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ และผู้โดยสารที่เป็นแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่านักเรียน/นักศึกษา และอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ

2.8 ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ อาชีพ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อบ้ายบอกของหนักไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อบ้ายบอกของหนัก

2.9 ผู้โดยสารที่มีเพศ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความสุภาพของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความสุภาพของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

ผู้โดยสารที่มีอายุ อาชีพ และสัญชาติต่างกัน มีทัศนคติต่อความสุภาพของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี 46 – 50 ปี 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพส่วนผู้โดยสารอาชีพกิจการส่วนตัว ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ส่วนผู้โดยสารอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีทัศนคติที่พอใจต่อความสุภาพของพนักงาน

แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารมากกว่าผู้โดยสารอาชีพกิจการส่วนตัว ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา

ผู้โดยสารที่มีสัญชาติต่างกัน มีทัศนคติที่ต่างกัน คือ ผู้โดยสารที่เป็นชาวต่างชาติ มีทัศนคติที่พอใจต่อความสุภาพของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารมากกว่าผู้โดยสารชาวไทย

2.10 ผู้โดยสารที่มีเพศ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ อาชีพ และสัญชาติต่างกัน มีทัศนคติต่อการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี 46 – 50 ปี 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนผู้โดยสารอายุ 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี และ 41 – 45 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่พอใจกว่าผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ส่วนผู้โดยสารที่มีสัญชาติเป็นชาวต่างชาติ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารชาวไทย

2.11 ผู้โดยสารที่มีเพศ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความอดกลั้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความอดกลั้นของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ อาชีพ และสัญชาติ ต่างกัน มีทัศนคติต่อความอดกลั้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี และ 46 – 50 ปี มีทัศนคติที่พอใจต่อความอดกลั้นของพนักงานน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ 26 – 30 ปี 41 – 45 ปี 31 – 35 ปี มีทัศนคติที่พอใจต่อความอดกลั้นของพนักงานน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี

ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ผู้จัดการ/ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารอาชีพกิจการส่วนตัว ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ผู้โดยสารที่เป็นผู้จัดการ/ผู้บริหาร มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ

ส่วนผู้โดยสารที่มีสัญชาติต่างกัน มีทัศนคติต่อความอดกลั้นของพนักงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติมีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารชาวไทย

2.12 ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความกระตือรือร้นของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพ และสัญชาติ ต่างกัน มีทัศนคติต่อความกระตือรือร้นของพนักงานต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ข้าราชการ และพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงาน/

รัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารที่เป็นแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ส่วนผู้โดยสารที่เป็นชาวต่างชาติมีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารชาวไทย

2.13 ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความช่วยเหลือของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความช่วยเหลือของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ อาชีพ และสัญชาติ ต่างกัน มีทัศนคติต่อความช่วยเหลือของพนักงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี 46 – 50 ปี และ 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ข้าราชการ และพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารที่เป็นแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ส่วนแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่านักเรียน/นักศึกษา

ส่วนผู้โดยสารที่เป็นชาวต่างชาติ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารชาวไทย

2.14 ผู้โดยสารที่มีเพศ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ อาชีพ และสัญชาติ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี 46 – 50 ปี และ 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่พอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ข้าราชการ และพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ส่วนผู้โดยสารที่มีเป็นข้าราชการ และพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ และผู้โดยสารที่มีสัญชาติเป็นชาวต่างชาติ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารชาวไทย

2.15 ผู้โดยสารที่มีเพศ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ อาชีพ และสัญชาติ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี และ 46 – 50 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารอายุ 26 – 30 ปี

ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัวและผู้จัดการ/ผู้บริหาร แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีสัญชาติเป็นชาวต่างชาติ มีทัศนคติที่พอใจต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานมากกว่าผู้โดยสารชาวไทย

2.16 ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารที่ไม่แตกต่างกัน หมายถึง ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพและสัญชาติต่างกัน มีทัศนคติที่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหาร แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีสัญชาติเป็นชาวต่างชาติ มีทัศนคติที่พอใจต่อความสามารถในการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจของพนักงานมากกว่าผู้โดยสารชาวไทย

2.17 ผู้โดยสารที่มีเพศ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่องไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่องแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี และ 46 – 50 ปี มีทัศนคติที่เฉย ๆ น้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป และผู้โดยสารอายุ 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่เฉย ๆ มากกว่าผู้โดยสารอายุ 36 – 40 ปี

ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัวและพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่องมากกว่าผู้โดยสารอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ส่วนผู้โดยสารอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหาร ข้าราชการ แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่เฉย ๆ มากกว่าพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ

2.18 ผู้โดยสารที่มีเพศ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่องแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี และ 46 – 50 ปี มีทัศนคติที่เฉย ๆ น้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี และผู้โดยสารอายุ 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี มีทัศนคติที่เฉย ๆ น้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ข้าราชการ แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่เฉย ๆ มากกว่าผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ส่วนผู้โดยสารอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพมีทัศนคติที่เฉย ๆ มากกว่าผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และกิจการส่วนตัว และผู้โดยสารอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่องมากกว่าผู้โดยสารอาชีพกิจการส่วนตัว

2.19 ผู้โดยสารที่มีเพศ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี และ 41 – 45 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป

ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารอาชีพกิจการส่วนตัว ผู้จัดการ/ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน/รัฐวิสาหกิจและนักเรียน/นักศึกษา ส่วนผู้โดยสารอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารอาชีพกิจการส่วนตัว พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา และผู้โดยสารอาชีพผู้จัดการ/ผู้บริหาร มีทัศนคติที่พอใจต่อการตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง มากกว่าผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ

2.20 ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ อาชีพ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติด้านการทำการ check-in ที่ gate ได้เลยโดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์ ไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจด้านการทำการ check-in ที่ gate ได้เลยโดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์

2.21 ผู้โดยสารที่มีเพศ อาชีพ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่องของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการประกาศเรียกขึ้นเครื่องของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่องของพนักงาน ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี 46 – 50 ปี และ 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี และผู้โดยสารที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

2.22 ผู้โดยสารที่มีเพศ อาชีพ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความสุภาพของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความสุภาพของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อความสุภาพของพนักงานต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 41 – 45 ปี และ 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี และผู้โดยสารที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และผู้โดยสารที่มีอายุ 36 – 40 ปี และ 46 – 50 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป

2.23 ผู้โดยสารที่มีเพศ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ไม่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงาน แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี และ 41 – 45 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป และผู้โดยสารที่อายุ 36 – 40 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 60 ปีขึ้นไป

ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว ข้าราชการ และพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติพอใจต่อการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองของพนักงานน้อยกว่าผู้โดยสารอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ส่วนผู้โดยสารอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา

2.24 ผู้โดยสารที่มีเพศ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความกระตือรือร้นของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความกระตือรือร้นของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความกระตือรือร้นของพนักงาน แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี และ 41 –

45 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป และผู้โดยสารที่อายุ 46 – 50 ปี และ 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่พอใจต่อความกระตือรือร้นของพนักงานน้อยกว่าผู้โดยสารที่อายุ 60 ปีขึ้นไป

ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติพอใจต่อความกระตือรือร้นของพนักงานน้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ เช่น ผู้พิพากษา ทนายความ แพทย์ ส่วนผู้โดยสารอาชีพพนักงาน/รัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารที่เป็นแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ

2.25 ผู้โดยสารที่มีเพศ อาชีพ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 41 – 45 ปี และ 46 – 50 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป และผู้โดยสารที่อายุ 36 – 40 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารที่อายุ 60 ปีขึ้นไป

2.26 ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ อาชีพ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ

2.27 ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ อาชีพ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความเพียงพอของสายพาน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความเพียงพอของสายพาน

2.28 ผู้โดยสารที่มีเพศ อาชีพ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความเพียงพอของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความเพียงพอของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ

แต่พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความเพียงพอของพนักงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี และ 46 – 50 ปี มีทัศนคติที่เฉย ๆ น้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี ส่วนผู้โดยสารที่อายุ 56 – 60 ปี มีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อความเพียงพอของพนักงานมากกว่าผู้โดยสารที่อายุ 60 ปีขึ้นไป

2.29 ผู้โดยสารที่มีเพศ อาชีพ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความสุภาพของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความสุภาพของพนักงาน

ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อความสุภาพของพนักงาน แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารที่อายุ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี 46 – 50 ปี และ 51 – 55 ปี มีทัศนคติที่พอใจน้อยกว่าผู้โดยสารอายุ 56 – 60 ปี และผู้โดยสารที่อายุ 56 – 60 ปี มีทัศนคติที่พอใจมากกว่าผู้โดยสารที่อายุ 60 ปีขึ้นไป

2.30 ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ อาชีพ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อความช่วยเหลือของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจต่อความช่วยเหลือของพนักงานแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่าการสำรวจพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน และบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งผู้ที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบินและการบริการ ที่จะนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารพบว่า ส่วนใหญ่ผู้โดยสารใช้เวลาก่อนทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร 5 – 10 นาที เท่ากับเวลาที่ใช้ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวณี แยมแสง (2527) ที่กล่าวว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการคลินิกเอกชนเนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และงานวิจัยของ สุรินทร์ จันทร์วิเศษ (2539 : 21) ซึ่งกล่าวว่า การจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้นทำให้ประชาชนพึงพอใจ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีปัญหาเกี่ยวกับน้ำหนักสัมภาระเกิน และส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานมีความยืดหยุ่นในเรื่องของน้ำหนักสัมภาระเกิน ผู้โดยสารส่วนมากไม่รู้จัก E-ticket และไม่เคยใช้ E-ticket พร้อมทั้งไม่แน่ใจว่า E-ticket จะทำให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น จากการศึกษพบว่า ผู้โดยสารใช้เวลาในการรอรับสัมภาระถึง 16 – 20 นาที ส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสัมภาระ แต่ถ้าเคยก็จะเป็นเรื่องของกระเป๋าหล่นชำรุดเสียหาย ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ผู้โดยสารส่วนมากเคยใช้บริการของสายการบินไทยมาประมาณ 1 – 2 ครั้ง และจะใช้บริการของสายการบินไทยในครั้งต่อไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธนา เมื่อนันท (2534 : 54) กล่าวว่า เพศชายมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางมากกว่าเพศหญิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และงานวิจัยของ อรุณรัตน์ นิยม (2537 : 38) พบว่าจุดประสงค์ของการเดินทางคือ การพักผ่อน รองลงมาคือ เดินทางเพื่อทำธุรกิจ

นอกจากนี้ จากการได้ศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติที่พอใจในแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร ในด้านจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร ความสะดวกสบายของสถานที่ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร ที่นั่งที่ผู้โดยสารได้รับ บัตรที่นั่ง เบอร์ที่ติดกระเป๋า ป้ายชื่อติดกระเป๋า ป้ายกันกระแทก ป้ายบอกของหนัก พอใจต่อการบริการของพนักงานแผนกตรวจเช็คบัตรโดยสารในด้านความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความอดกลั้น ความกระตือรือร้น ความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถในการชี้แจงและอธิบายให้เข้าใจ อีกทั้งในแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่องในด้านการตรวจเอกสารการเดินทางที่ gate อีกครั้ง การทำการ check-in ที่ gate ได้เลยโดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์ การบริการของพนักงานแผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่องในด้านความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง ความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความกระตือรือร้น และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงแผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระในด้านการบริการของพนักงานเกี่ยวกับความสุภาพ ความช่วยเหลือ ความอดกลั้น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจ อีกทั้งผู้โดยสารมีความพอใจในการช่วยเหลือปัญหาที่พบจากการบริการภาคพื้น และความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย และพบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติที่เฉย ๆ ต่อการบริการภาคพื้นด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่อง ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง ความเหมาะสมของสถานที่ที่รอรับสัมภาระ ความเพียงพอของสายพาน และความเพียงพอของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธนา เมื่อนันท (2534 : 61) พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับกิริยาท่าทางของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในด้านความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ความอดกลั้น การให้ความสนใจดูแลอย่างทั่วถึง ความกระตือรือร้นอยู่ในระดับที่ดี รวมถึงการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นก็อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเช่นกัน และงานวิจัยของ อรุณรัตน์ นิยม (2537 : 45) พบว่าผู้โดยสารสายการบินไทยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการ check-in และการบริการของพนักงานด้านอภัยตัย ประสิทธิภาพในการ

ทำงาน การให้ความช่วยเหลือ การแก้ปัญหาและความเป็นมิตรว่าอยู่ในระดับที่ดี ในด้านความพอใจของที่นั่งที่ได้รับ งานวิจัยของ อรุณรัตน์ นิยม (2537 : 44) พบว่าผู้โดยสารมีความพอใจต่อที่นั่งที่ได้รับ และงานวิจัยของ สุภัทรา หวังทวีทรัพย์ (2539 : 161) พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในบริการจากพนักงานต้อนรับของรายการ Royal Orchid Golf กล่าวคือ ทั้งเพศชายและหญิง มีความพอใจในบริการจากพนักงานต้อนรับของรายการ Royal Orchid Golf เท่าเทียมกัน

และในด้านการบริการภาคพื้นโดยรวมที่อยู่ในระดับที่พอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณรัตน์ นิยม (2537 : 71) พบว่าการทดสอบสมมุติฐานด้านการบริการ ได้แก่ การบริการ check-in การบริการเรียกขึ้นเครื่องว่าอยู่ในระดับที่ดี

สำหรับการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ อาชีพ สัญชาติ และจุดมุ่งหมายในการเดินทางที่แตกต่างกันไม่ทำให้ผู้โดยสารมีพฤติกรรมและทัศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทยแตกต่างกัน น่าจะมาจากการที่ผู้โดยสารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้บริการของสายการบินไทยที่คล้ายคลึงกัน รวมถึงผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการในแผนกต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ผู้โดยสารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันนั้น มีพฤติกรรมและทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นของสายการบินไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำผลการวิจัยดังต่อไปนี้

แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร

1. ควรมีจำนวนของเคาน์เตอร์ที่ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสารเพิ่มมากขึ้นในเวลาช่วงเช้า และช่วงกลางวัน เนื่องจากมีผู้โดยสารจำนวนมากที่มาทำการ check-in จึงทำให้ต้องใช้เวลาในการรอนาน โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดและช่วงเทศกาล
2. บ้ายชื่อติดกระเป๋าที่เป็นแบบสติ๊กเกอร์บางครั้งไม่สามารถติดได้กับสัมภาระบางประเภท และหลุดออกได้ง่าย จึงน่าจะปรับปรุงให้มีความแข็งแรงและใช้งานได้สะดวกกว่านี้ เช่น แบบที่ห้อยติดกระเป๋า โดยใช้กระดาษอย่างเหนียวเพื่อป้องกันไม่ให้ขาดง่าย
3. ที่เคาน์เตอร์ Group Check-in ควรมีบริเวณที่กว้างกว่านี้ เพราะต้องการพื้นที่ในการวางกระเป๋า มาก โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลที่จะหนาแน่นมาก

แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง

1. ควรมีการประกาศและพิมพ์เวลา Boarding ให้เร็วกว่านี้ จะได้ไม่ทำให้เกิดการล่าช้า และไม่ควรมีการเปลี่ยน Boarding gate กะทันหัน เนื่องจากทำให้ผู้โดยสารเกิดการสับสนและทำให้เกิดการผิดพลาดได้
2. ในเรื่องของประตูขึ้นเครื่อง ถ้าสามารถหลีกเลี่ยงได้ ก็อยากให้หลีกเลี่ยงการใช้ bus gate เนื่องจากทำให้ล่าช้าเวลาที่ฝนตก และอยู่ไกลจากตัวอาคาร ทำให้เสียเวลาในการเดินทางระหว่างเครื่องบินกับตัวอาคารเพิ่มขึ้นอีก อาจเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดการล่าช้าได้

3. ควรจัดหาที่นั่งสำหรับผู้โดยสารระหว่างรอเรียกขึ้นเครื่องให้มากกว่าเดิม โดยเฉพาะในเที่ยวบินที่ใช้เครื่องบินลำใหญ่ มีผู้โดยสารจำนวนมากทำให้จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอและที่ gate เกิดความหนาแน่น

แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ

1. ควรมีการปรับปรุงด้านการดูแลเรื่องกระเป๋าให้รอบคอบกว่านี้ เนื่องจากกระเป๋ามีการสูญหายมาล่าช้า หรือได้รับความแตกหักเสียหาย ซึ่งทำให้ผู้โดยสารมีความไม่พอใจในส่วนนี้พอสมควร เนื่องจากทำให้ไม่มีของใช้เวลาไปต่างประเทศ

2. ควรมีระบบป้องกันการหยิบสัมภาระผิด โดยการมีเจ้าหน้าที่คอยเช็คเบอร์ที่ติดกระเป๋าของผู้โดยสารให้ตรงกันกับผู้โดยสารมี เพื่อจะได้เกิดการผิดพลาดในด้านนี้น้อยที่สุด

3. ในบางเที่ยวบินที่มีผู้โดยสารจำนวนมาก มีสัมภาระเยอะ ทำให้การใช้สายพานเพียงช่องเดียวอาจไม่พอ ควรมีการแบ่งให้ผู้โดยสารที่เป็น First Class Business Class และผู้โดยสารที่เป็นสมาชิก Royal Orchid Plus ที่ติด tag พิเศษ กับกระเป๋าของผู้โดยสารทั่วไปให้อยู่คนละสายพานกัน เพื่อการแบ่งเบาความเบียดเสียดของผู้โดยสารและสัมภาระ

4. พนักงานที่ดูแลเกี่ยวกับกระเป๋า สัมภาระมีน้อยเกินไป ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเที่ยวบินที่มีผู้โดยสารมาก

ในส่วนของการบริการโดยรวมควรให้พนักงานมีข้อมูลพื้นฐาน ความสามารถและทักษะในการให้ข้อมูลที่ชัดเจนในการตอบคำถามให้แก่ผู้โดยสารสำหรับพนักงานในทุกๆ แผนก โดยเฉพาะในเรื่องของข้อมูลทั่วไปที่พนักงานควรทราบ ดังนั้นจึงควรให้มีการอบรมหรือชี้แจงให้พนักงานรับทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรศึกษาถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ควรมีเวลาและโอกาสที่จะได้สอบถามผู้โดยสารด้วยการสัมภาษณ์ผู้โดยสารด้วย เพื่อที่จะทำให้ได้ทราบข้อมูลที่ชัดเจนและตรงกับความเป็นจริงมากกว่าการให้ผู้โดยสารกรอกแบบสอบถามเอง

2. ควรมีการสอบถามผู้โดยสารในขณะที่เป็นช่วงเวลาที่เกิดปัญหากับผู้โดยสารมากกว่านี้ เนื่องจากเวลาที่ทำกรสอบถามผู้โดยสารเป็นช่วงที่ผู้โดยสารไม่มีปัญหาอะไร จึงทำให้ผลการวิจัยออกมาเป็นที่น่าสนใจ แต่ในบางกรณี ถ้าเป็นไปได้ ก็น่าจะมีการสอบถามผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติด้วย เช่น กรณีเครื่องล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน เป็นต้น

3. ควรมีการวิจัย ประเมินผล หรือติดตามผล พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้ทราบผลของการปรับปรุงพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจนกว่านี้

4. ควรมีการวิจัยถึงแผนกบริการภาคพื้นในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกบริการผู้โดยสาร แผนกสำรองที่นั่ง เป็นต้น เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุงร่วมกัน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันกับแผนกที่กล่าวมาแล้วของงานบริการภาคพื้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ทนาชัย ทวีทวากร. (2541). **การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ส่งสินค้าที่มีต่อการบริหารขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างสายการบินไทยกับสายการบินต่างประเทศ.**
ภาคินพนธ์. คณะพัฒนาศักดิ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- นิธนา เมลืองนนท์. (2534). **ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของการบินไทยศึกษาเฉพาะกรณี : ผู้โดยสารชั้นธุรกิจในเส้นทางการบินระหว่างประเทศ.**
วิทยานิพนธ์. สาขาสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวรรตน์ ตฤณศิริ. (2530). **การตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร.**
วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2532). **อุตสาหกรรมบริการ.** คณะบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปริมพร อ่ำพันธ์. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน.** ภาคินพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ปัจจุย บุนนาค. (2522). **เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ล้อมชัย เจริญทรัพย์. (2537). **ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน.** วิทยานิพนธ์.
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. (พัฒนาศักดิ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- วัชร วัชรเสถียร. (2539). **การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** ภาคินพนธ์.
สาขาการพัฒนาศักดิ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2537). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา.
- (2540). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา.
- (2541). **การวิจัยธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์.
- (2540). **การวิจัยการตลาด.** กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์.
- ศุภณิตย์ โชครัตนชัย. (2536). **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ.** หนังสือที่ระลึกประจำปี
เล่มที่ 10. เรื่องการบริหารการบริการ : พัฒนาคอนอย่างใดเพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพฯ :
สถาบันข้าราชการพลเรือน. สำนักงาน ก.พ.
- สุนันต์ จันทวิเศษ. (2538). **การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินรถระหว่างบริษัทขนส่ง จำกัด กับรถร่วมเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีรถโดยสารปรับอากาศสายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** ภาคินพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. (พัฒนาศักดิ์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สำอากค์ งามวิชา. (2525). **การส่งเสริมการขาย.** กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- สมนา อยู่โพธิ์. (2524). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- . (2524). **ตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดจิต จันทรประทีน. (2524). **การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการปกครอง. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภัทรา หวังทวีทรัพย์. (2539). **การประเมินผลการรับรู้ข่าวสาร ความพึงพอใจและอรรถประโยชน์ของผู้บริโภคที่มีต่อรายการส่งเสริมการขายของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์. วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวณี แยมแสง. (2530). **การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการบริการด้านทันตกรรมของคลินิกเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย . จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันต์ จันทรกุล และคณะ. (2534). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- . (2534). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจจิมา เศรษฐบุตร. (2532). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัสยุทธิ์ สุทธิถวิล. (2538). **ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงาน**. ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรุณรัตน์ นิยม. (2537). **ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อบริการระหว่างสายการบินไทยและสายการบินต่างชาติ**. วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- Joel R. Evans. (1979). **Marketing**. University of Georgia.
- Theparit Yodprasit. (1997). **Global Challenges for Thai Airways International : The Star Alliance**. Master Degree of Arts. Department of International Affair. Bangkok : Krirk University.
- William J. Stanton. (1981). **Fundamentals of Marketing**. University of Colorado.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้น
ของสายการบินไทย

โปรดทำเครื่องหมาย (3) ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | | | |
|----------------------------|-------|-------------------------|-----|--------------------------------|--|
| 1. เพศ | [] | 1. ชาย | [] | 2. หญิง | |
| 2. อายุ | [] | 1. 20 – 25 ปี | [] | 2. 26 – 30 ปี | |
| | [] | 3. 31 – 35 ปี | [] | 4. 36 – 40 ปี | |
| | [] | 5. 41 – 45 ปี | [] | 6. 46 – 50 ปี | |
| | [] | 7. 51 – 55 ปี | [] | 8. 56 – 60 ปี | |
| | [] | 9. 60 ปีขึ้นไป | | | |
| 3. อาชีพ | [] | 1. กิจการส่วนตัว | [] | 2. ผู้จัดการ / ผู้บริหาร | |
| | [] | 3. ข้าราชการ | [] | 4. พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ | |
| | [] | 5. เกษียณอายุแล้ว | [] | 6. แม่บ้าน / ไม่ได้ประกอบอาชีพ | |
| | [] | 7. นักเรียน / นักศึกษา | [] | 8. อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |
| 4. สัญชาติ | | | | | |
| 5. จุดประสงค์ของการเดินทาง | | | | | |
| | [] | 1. ธุรกิจ | [] | 2. พักผ่อน | |
| | [] | 3. ธุรกิจและพักผ่อน | [] | 4. เยี่ยมครอบครัว | |
| | [] | 5. อื่น ๆ โปรดระบุ..... | | | |

ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมในการใช้บริการ

6. เวลาที่ท่านมาทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร เป็นเวลา.....
7. ระยะเวลาที่ท่านรอก่อนที่จะได้ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร
- | | | | |
|-----|--------------------|-----|-----------------|
| [] | 1. น้อยกว่า 5 นาที | [] | 2. 5 – 10 นาที |
| [] | 3. 11 – 15 นาที | [] | 4. 16 – 20 นาที |
| [] | 5. มากกว่า 20 นาที | | |
8. ระยะเวลาที่ใช้ทำการตรวจเช็คบัตรโดยสาร
- | | | | |
|-----|--------------------|-----|-----------------|
| [] | 1. น้อยกว่า 5 นาที | [] | 2. 5 – 10 นาที |
| [] | 3. 11 – 15 นาที | [] | 4. 16 – 20 นาที |
| [] | 5. มากกว่า 20 นาที | | |

9. ท่านเคยมีปัญหากับเจ้าหน้าที่สัมภาระเกินหรือไม่
☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย (ไม่ต้องตอบข้อ 10)
10. พนักงานมีความยืดหยุ่นในเรื่องของน้ำหนักสัมภาระเกินหรือไม่
☐ 1. เห็นด้วย ☐ 2. ไม่เห็นด้วย
☐ 3. ไม่แน่ใจ
11. ท่านรู้จัก E-ticket (Electronic-ticket) หรือไม่
☐ 1. รู้จัก ☐ 2. ไม่รู้จัก
12. ท่านเคยใช้ E-ticket หรือไม่
☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย
13. ท่านคิดว่าการใช้ E-ticket จะทำให้ท่านมีความสะดวกมากขึ้น
☐ 1. เห็นด้วย ☐ 2. ไม่เห็นด้วย
☐ 3. ไม่แน่ใจ
14. เวลาที่ท่านใช้ในการรอรับสัมภาระ
☐ 1. 10 – 15 นาที ☐ 2. 16 – 20 นาที
☐ 3. 21 – 25 นาที ☐ 4. 26 – 30 นาที
☐ 5. มากกว่า 30 นาที
15. ท่านเคยประสบปัญหากับเรื่องสัมภาระหรือไม่
☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย (ไม่ต้องตอบข้อ 16)
16. ปัญหาที่ท่านเคยประสบคือ
☐ 1. กระเป๋าหาย ☐ 2. กระเป๋าชำรุดเสียหาย
☐ 3. กระเป๋ามาลำช้า
17. ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านใช้บริการสายการบินไทยมาแล้วกี่ครั้ง
☐ 1. ไม่เคยใช้ ☐ 2. 1 – 2 ครั้ง
☐ 3. 3 – 5 ครั้ง ☐ 4. มากกว่า 5 ครั้ง
18. ท่านจะใช้บริการสายการบินไทยในครั้งต่อไปหรือไม่
☐ 1. ใช่ ☐ 2. ไม่ใช่ ☐ 3. ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 3 : ทศนคติที่มีต่อการบริการภาคพื้น
ท่านมีความพึงพอใจในสิ่งต่อไปนี้เพียงใด

	พอใจ อย่าง มาก (5)	พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจ อย่าง มาก (1)
แผนกตรวจเช็คบัตรโดยสาร					
19. จำนวนของเคาน์เตอร์ที่ตรวจเช็คบัตรโดยสาร					
20. ความสะอาดสบายของสถานที่ทำการตรวจเช็ค บัตรโดยสาร					
21. ที่นั่งที่ท่านได้รับ					
22. บัตรที่นั่ง (Boarding pass)					
23. เบอร์ตี้ติดกระเป๋า (Bag tag)					
24. ป้ายชื่อติดกระเป๋า (Name label)					
25. ป้ายกันกระแทก (Fragile)					
26. ป้ายบอกของหนัก (Heavy tag)					
27. การบริการของพนักงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้					
27.1 ความสุภาพ					
27.2 การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง					
27.3 ความอดทน					
27.4 ความกระตือรือร้น					
27.5 ความช่วยเหลือ					
27.6 การดูแลเอาใจใส่					
27.7 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
27.8 ความสามารถในการชี้แจง / อธิบายให้เข้าใจ					
แผนกประกาศเรียกขึ้นเครื่อง					
28. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอเรียก ขึ้นเครื่อง					
29. ความสะดวกในการเรียกขึ้นเครื่อง					
30. การตรวจเอกสารการเดินทางที่ Gate อีกครั้ง					
31. การทำการ Check-in ที่ Gate ได้เลย โดยไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์					

	พอใจ อย่าง มาก (5)	พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจ อย่าง มาก (1)
32. การบริการของพนักงาน					
32.1 ความชัดเจนในการประกาศเรียกขึ้นเครื่อง					
32.2 ความสุภาพ					
32.3 การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง					
32.4 ความกระตือรือร้น					
32.5 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
แผนกบริการเกี่ยวกับสัมภาระ					
33. ความเหมาะสมของสถานที่ที่รองรับสัมภาระ					
34. ความเพียงพอของสายพาน					
35. ความเพียงพอของพนักงาน					
33. การบริการของพนักงาน					
36.1 ความสุภาพ					
36.2 ความช่วยเหลือ					
36.3 ความอดทน					
36.4 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
36.5 ความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจ					
37. ท่านมีความพอใจในการช่วยเหลือจากปัญหาที่ท่านพบจากการบริการภาคพื้นเพียงใด					
38. ความพึงพอใจต่อการบริการภาคพื้นโดยรวมของสายการบินไทย					

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นทั่วไป

39. ปัญหาและอุปสรรคที่เคยพบ

.....

40. ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

.....

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม

Questionnaire

Behavior and Attitudes of International Passengers Toward Ground Services of Thai Airways International

Please complete your answer with a tick or write in the space provided.

PART I

1. Sex ☐ 1. Male ☐ 2. Female
2. Age ☐ 1. 20 – 25 yrs. ☐ 2. 26 – 30 yrs.
 ☐ 3. 31 – 35 yrs. ☐ 4. 36 – 40 yrs.
 ☐ 5. 41 – 45 yrs. ☐ 6. 46 – 50 yrs.
 ☐ 7. 51 – 55 yrs. ☐ 8. 56 – 60 yrs.
 ☐ 9. More than 60 yrs.
3. Occupation
- ☐ 1. Self employed / Business owner
- ☐ 2. Executive / Administrator
- ☐ 3. Governmental official
- ☐ 4. Employee
- ☐ 5. Retired
- ☐ 6. Housewife
- ☐ 7. Student
- ☐ 8. Other, please specify
4. Nationality
5. Purpose of this trip
- ☐ 1. Business ☐ 2. Holiday
- ☐ 3. Business and Holiday ☐ 4. Visit family
- ☐ 5. Other, please specify

PART II

6. Time when you check-in.....
7. How long were you in line before check-in?
- ☐ 1. less than 5 minutes ☐ 2. 5 – 10 minutes
- ☐ 3. 11 – 15 minutes ☐ 4. 16 – 20 minutes
- ☐ 5. more than 20 minutes

8. How long did it take you to check-in?
- [] 1. less than 5 minutes [] 2. 5 – 10 minutes
- [] 3. 11 – 15 minutes [] 4. 16 – 20 minutes
- [] 5. more than 20 minutes
9. Did you have any problems concerning overweight baggage?
- [] 1. Yes [] 2. No
10. Do you feel that airline staff is flexible about the overweight baggage?
- [] 1. Agree [] 2. Not agree
- [] 3. Not sure
11. Do you know about E-ticket or not?
- [] 1. Know [] 2. Don't know
12. Did you used E-ticket or not?
- [] 1. Yes [] 2. No
13. Do you think that E-ticket will make you more comfortable?
- [] 1. Agree [] 2. Not agree
- [] 3. Not sure
14. How long did you take time to receive your baggage when you arrived in BKK?
- [] 1. 10 – 15 minutes [] 2. 16 – 20 minutes
- [] 3. 21 – 25 minutes [] 4. 26 – 30 minutes
- [] 5. more than 30 minutes
15. Did you have any problems concerning your baggage at the airport?
- [] 1. Yes [] 2. No
16. What is your problems?
- [] 1. Lost [] 2. Damage
- [] 3. Delayed [] 4. Others, please specify
17. In one year, how many times do you fly by TG?
- [] 1. Never [] 2. 1 – 2 times
- [] 3. 3 – 5 times [] 4. more than 5 times
18. Do you think that you will fly by TG in the next time?
- [] 1. Yes [] 2. No [] 3. Not sure

PART III

Please specify you idea/attitude on services at the airport as follows:

	Very satisfied (5)	Satis- fied (4)	Neither satisfied nor unsatisfied (3)	Unsa- tisfied (2)	Very unsatis- fied (1)
Check-in Department					
19. Amount of counter check-in					
20. Counter check-in					
21. About your seat					
22. Boarding Pass					
23. Bag tag					
24. Name label					
25. Fragile sticker					
26. Heavy tag					
27. Airline staff services					
27.1 Courtesy					
27.2 Friendliness					
27.3 Patience					
27.4 Activeness					
27.5 Helpfulness					
27.6 Carefulness					
27.7 Problem solving					
27.8 Clarity of information / explain					
Boarding Gate Department					
28. Sufficiency of seat in the boarding-gate					
29. Boarding convenience					
30. Recheck document at the gate again					
31. Check-in at gate					
32. Airline staff services					
32.1 Clarity of announcement					
32.2 Courtesy					

	Very satisfied (5)	Satis fied (4)	Neither satisfied nor unsatisfied (3)	Unsa tisfied (2)	Very unsatis fied (1)
32.3 Friendliness					
32.4 Activeness					
32.5 Problem solving					
Lost and Found Department					
33. Waiting place					
34. Sufficiency of belt					
35. Sufficiency of airline staff					
36. Airline staff services					
36.1 Courtesy					
36.2 Helpfulness					
36.3 Patience					
36.4 Problem solving					
36.5 Clarity of explain					
37. How do you satisfy about problem solving from ground staff?					
38. How do you rate the ground services of TG ?					

PART IV

39. If you have any other problems, please specify.

.....

.....

.....

.....

40. If you have any comments for the services at the airport, please specify.

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you very much for your help

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางสาววิภาดา สรเพชญ์พิสัย
วันเดือนปีเกิด	21 มิถุนายน 2515
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	313/4 ถ.นครสวรรค์ เขตป้อมปราบ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2533	โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย เชียงใหม่
พ.ศ.2537	ศศ.บ. (ภาษาฝรั่งเศส) จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พ.ศ.2546	บธ.ม. (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ