

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทย
กรณีศึกษาเฉพาะ เส้นทางบินระหว่างประเทศ

สารนิพนธ์
ของ
นายชนพล ดวงรัตนกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒๕๔.๘๓๔๓

๐๑๕๔๔

๘๔

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทย
กรณีศึกษาเฉพาะ เส้นทางบินระหว่างประเทศ

บทคัดย่อ

ของ

นายธนพล ดวงรัตนกุล

13 ก.พ. 2546



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2545

๑๖๔๔๙๕ ๖.๓

ชนพล ตวงรัตนกุล. (2545). ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีผลต่อการบริการของสายการบินไทย กรณีศึกษาเฉพาะ เส้นทางบินระหว่างประเทศ. สารนิพนธ์ บช.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทย ในเส้นทางบินระหว่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดนี้โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยคำนวณค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีมากกว่า เพศชาย โดยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25 - 34 ปี รองลงมา คือ อายุระหว่าง 35 - 44 ปี และอายุระหว่าง 45 - 54 ปี ตามลำดับ สถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมา คือ สมรสแล้ว ทางด้านระดับการศึกษาซึ่งส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี และระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้โดยสารชาวไทยส่วนใหญ่ คือ พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง รองลงมา คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ข้าราชการ ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 30,000 บาท รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ตามลำดับ และพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก ทางด้านของลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ลักษณะการแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานของพนักงานต้อนรับ และ ความมีอัธยาศัยไมตรี ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก ทั้งการออกเดินทางตรงตามกำหนดเวลา และ การเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา

3. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก ที่เกี่ยวกับการบริการทางด้านคุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัยเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ปริมาณอาหารที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ และรสชาติของอาหาร ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก โดยเฉพาะทางด้านของความหลากหลายของเครื่องดื่ม รองลงมา คือ รสชาติของเครื่องดื่ม

5. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก โดยเฉพาะทางด้านความรู้ความสามารถของนักบินเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ สภาพการใช้งานของเครื่องบิน

6. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประกอบด้วยการบริการทางด้านความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับตั๋ว การจัดตารางบินที่เหมาะสม และการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง ซึ่งถือว่าต้องมีการปรับปรุงการบริการ และพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจน้อยต่อราคาของตั๋วเครื่องบิน ซึ่งต้องเร่งแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

7. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประกอบด้วยการบริการทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง ความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน และความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสาร ซึ่งถือว่าต้องมีการปรับปรุงการบริการ โดยที่ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก ทางด้านของการบริการทางด้านสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบิน และความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบิน

8. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางด้านสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประกอบด้วยการบริการทางด้านรายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน และ ความสมบูรณ์ของระบบเสียง ซึ่งถือว่าต้องมีการปรับปรุงการบริการ โดยที่ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก ทางด้านของการบริการทางด้านการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆ และการให้บริการทางด้านเสียงเพลง

9. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดิน พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประกอบด้วยการบริการทางด้านสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระ และความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทาง ซึ่งถือว่าต้องมีการปรับปรุงการบริการ

10. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่แตกต่างกัน ทางด้านของการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน และการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

11. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่แตกต่างกัน ทางด้านการบริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออก ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน ทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน และการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

12. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่แตกต่างกัน ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน ทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน ทางด้านสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบิน และการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

13. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน ทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน และการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

14. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน ทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน ทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน และการบริการทางด้านสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบิน

15. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทย ในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน ทางด้านของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน ทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน ทางด้านสภาระบบที่นั่งบนเครื่องบิน และการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

THAI PASSENGERS' SATISFACTION WITH THE SERVICES OF THAI AIRWAYS
INTERNATIONAL AIRLINE : A CASE STUDY OF INTERNATIONAL ROUTES

AN ABSTRACT

BY

MR.TANAPHOL TUANGRATTANAGUL

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
December 2002

Tanaphol Tuangrattanakul . (2002) . Thai Passengers' Satisfaction with the Service of Thai airways International Airline : A Case Study of International Routes . Master Project , M.B.A. (Management) . Bangkok : Graduate School , Srinakharinwirot University .
 Advicer : Assoc.Prof.Sirivan Serirat.

The purposes of this research are to study the Thai passengers' satisfaction with the service of Thai airways international airline , A case study of international route. The sample size is 399 people who use the service of Thaiairways international airline for international route. Data collection devices are questionnaires. Statistics information is evaluated via percentage , mean score , standard deviation , while differences are analyzed by t-test Independent , One Way Analysis of Variance and pair comparison is arrange via Least Significant Difference (LSD). All analysis is processed by SPSS (Statistics Package for Social Sciences) for Windows Version 10.

The findings reveal that the number of female samples is more than male. Most of them are 25-34 years old aged , next in rank are 35-44 years and 45-54 years respectively , then most of them are single , next in rank are married. For the education level , most of them are Bachelor Degree , then higher Bachelor Degree and Diploma respectively. For the occupation , most of them are business employee , next in rank are state enterprise employee and government officer respectively with the monthly income level at Baht 10,000-30,000 then Baht 30,001-50,000 and below Baht 10,000 respectively. The findings of the Thai passenger' satisfaction with the service of Thaiairways international airline for international route can be concluded as follow :

1. Regarding the satisfaction with the service of the flight attendants, We found that the majority of customer is very satisfied. Especially the characteristic of flight attendants wearing Thai traditional dresses is the most pleasant. The next satisfying factors are the uniform of the receptionists and their friendliness respectively.

2. We also found that the majority of customers' satisfaction with the service regarding the punctual arrival and departure times of the flights is high.

3. About the on flight food service , most customers are very delighted especially with the food quality. The food quantity and the food taste are the next following factors respectively.

4. In case of the satisfaction with the on flight beverages,the study reveals that most customers are also very satisfied. The highest satisfying factors are variety and taste.

5. It is also discovered that most customers are very pleasant with the flight safety especially regarding the pilots' capability and the planes' condition.

6. For the satisfaction with the price and booking service , We found that most of the customers are not really satisfied which implies the service improvement regarding the convenience of ticket booking and receiving , appropriate flight scheduling , and route details informing. As the customers' satisfaction with the ticket price is low , We should take the improvement seriously to higher their satisfaction.

7. Customers are found to be neutrally satisfied with our on flight conveniences which states that improvement is also needed including the seat comfortability, the aisle width, and the sufficiency of luggage storages. However, customers are very satisfied with lighting , temperature , and bathroom's cleanliness.

8. In dealing with the entertainment service on board , most customers are quite satisfied . The improvement should be made on the film service and its sound quality, while the availability of printing materials and music are already the most satisfactory factors.

9. About our ground service , We found that most customers are not really satisfied and improvement should be planed. This includes the neatness of luggage condition and the clearness of routing tags.

10. Thai passengers in different sex have the different satisfaction with the service of Thai airways International airline in the side of Air hostess service on board , Departure and arrival flight on time , Air ticket's fare and reservation , Comfortable and convenient equipment on board and Ground service.

11. Thai passengers in different age have the different satisfaction with the service of Thai airways International airline for international route in the side of Air hostess serve on board , Departure and arrival flight on time , Food service on board , Beverage service on board , Seculity in travelling , Air ticket's fare and reservation , Comfortable and convenient equipment on board and Ground service.

12. Thai passengers in different marital status have the different satisfaction with the service of Thai airways International airline for international route in the side of Food service on board , Seculity in travelling , Air ticket's fare and reservation , Comfortable and convenient equipment on board , entertainment service on board and Ground service.

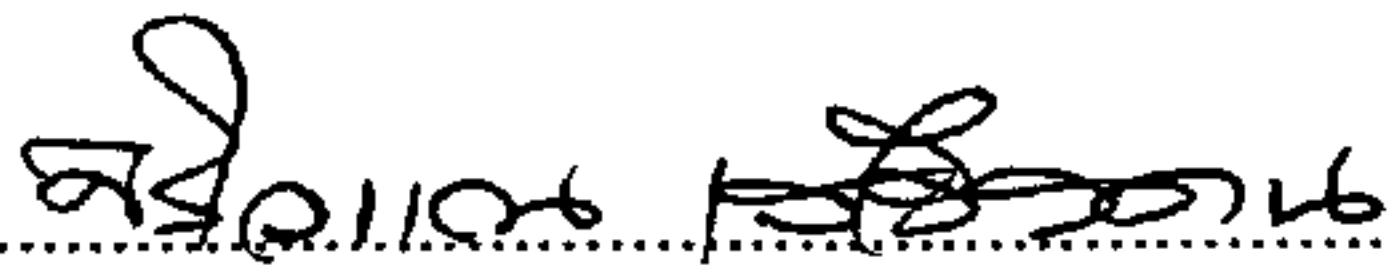
13. Thai passengers in different education level have the different satisfaction with the service of Thai airways International airline for international route in the side of Air hostess serve on board , Beverage service on board , Seculity in travelling , Air ticket's fare and reservation , Comfortable and convenient equipment on board and Ground service.

14. Thai passengers in different occupation have the different satisfaction with the service of Thai airways International airline for international route in the side of Air hostess serve on board , Departure and arrival flight on time , Food service on board , Beverage service on board , Seculity in travelling , Air ticket's fare and reservation , Comfortable and convenient equipment on board and entertainment service on board.

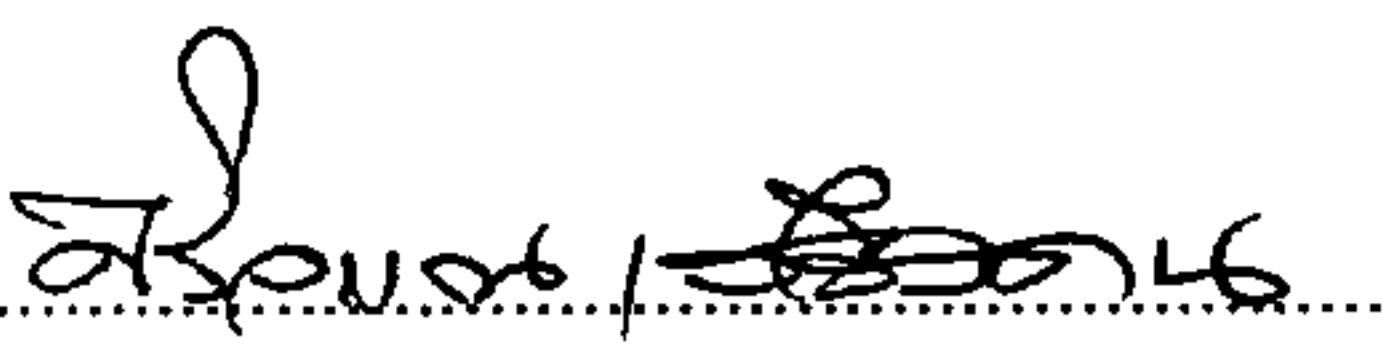
15. Thai passengers in different monthly income level have the different satisfaction with the service of Thai airways International airline for international route in the side of Air hostess serve on board , Food service on board , Beverage service on board , Comfortable and convenient equipment on board , entertainment service on board and Ground service.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

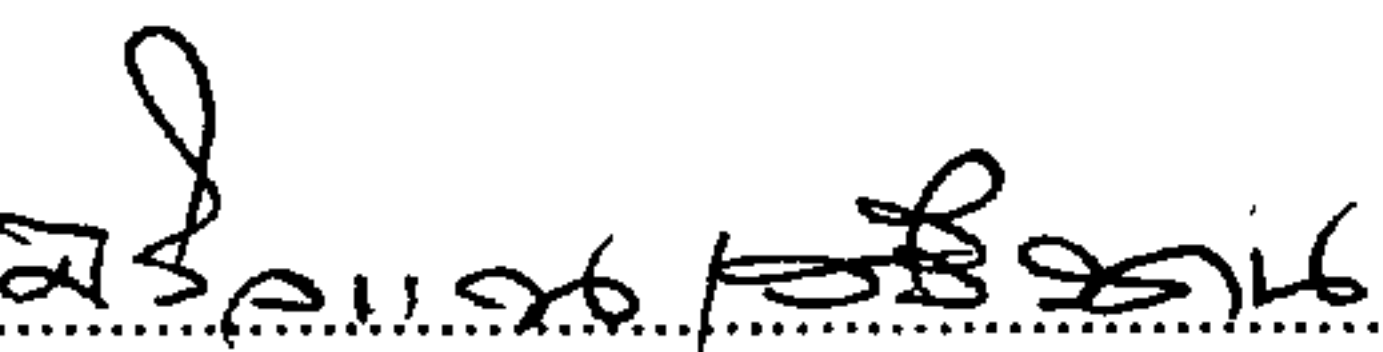
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

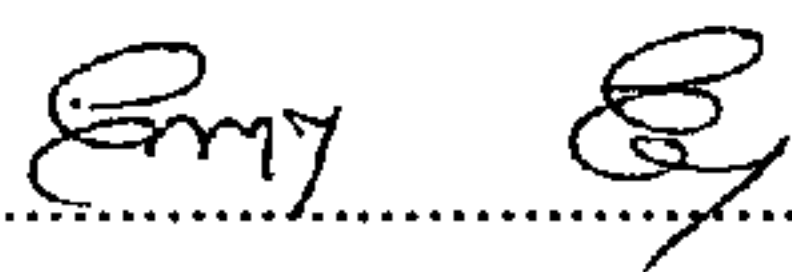

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

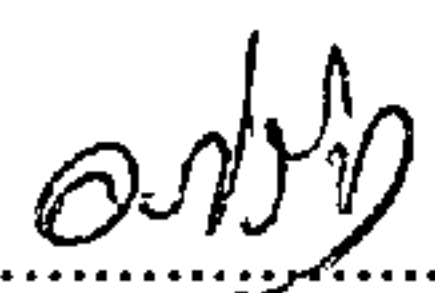
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ


(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)


(อาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)
วันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ.2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณวิเชียร ดวงรัตนกุล และ คุณสุรินทร์ ดวงรัตนกุล ผู้ซึ่งให้ความรัก ความรู้ อบรมสั่งสอน และกำลังใจมาโดยตลอด ตลอดจนพี่ น้อง และเพื่อนๆ MBA สาขาการจัดการ รุ่นที่ 2 ที่ให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้ทุกท่าน ซึ่งมีส่วนสำคัญให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้เป็นประโยชน์สำหรับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการบริการทุกจุดและทุกครั้งที่มารับบริการจากสายการบินไทย ที่จะสามารถทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

ธนพล ดวงรัตนกุล

สารบัญ (๑)

บทที่	หน้า
1	บทนำ..... 1
	ภูมิหลัง..... 1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 2
	ความสำคัญของการวิจัย..... 2
	ขอบเขตของการวิจัย..... 2
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 2
	ตัวแปรที่ศึกษา..... 3
	นิยามศัพท์เฉพาะ..... 4
	กรอบแนวความคิดในการวิจัย..... 5
	สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย..... 6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 7
	ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจ..... 7
	ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ..... 14
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 18
	ประวัติและเรื่องราวของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)..... 21
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 29
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... 29
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 30
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 34
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 34
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 34
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 39

สารบัญ (ต่อ) (๒)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	197
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	197
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	200
อภิปรายผล	203
ข้อเสนอแนะ.....	217
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	218
บรรณานุกรม.....	219
ภาคผนวก.....	222
ภาคผนวก ก การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	223
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	227
ภาคผนวก ค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	229
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	236

บัญชีตาราง (3)

ตาราง		หน้า
1	ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน.....	39
2	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศทั้งหมด 9 ด้าน..	42
3	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ.....	43
4	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ.....	44
5	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ.....	44
6	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ.....	45
7	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ.....	45
8	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ.....	45
9	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ.....	46
10	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านสารบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ.....	47
11	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านบริการภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ.....	47
12	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ..	48
13	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ.....	49

บัญชีตาราง (ต่อ) (4)

ตาราง	หน้า
14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ.....	50
15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ.....	50
16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ.....	51
17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ..	52
18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ.....	52
19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสารระบับที่นั่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ.....	53
20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ.....	54
21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ..	55
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	57
23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	58
24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ.....	58
25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลาของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	59
26 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ.....	60
27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของอาหารของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	61

บัญชีตาราง (ต่อ) (5)

ตาราง	หน้า
28 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ.....	62
29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของเครื่องดื่มของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	63
30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	64
31 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ.....	65
32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	66
33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของนักบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	67
34 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ.....	68
35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	69
36 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ.....	70
37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	71
38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	72
39 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสารบบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ.....	73
40 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ) (6)

ตาราง		หน้า
41	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการรับกระเป๋าสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	75
42	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	76
43	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	77
44	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	78
45	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	79
46	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	81
47	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	82
48	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรสชาติของอาหารของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	83
49	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	84
50	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	85
51	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	86
52	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	87

บัญชีตาราง (ต่อ) (๗)

ตาราง		หน้า
53	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	88
54	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	89
55	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	89
56	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายของที่นั่งของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	91
57	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน.....	92
58	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	93
59	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	94
60	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	95
61	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสาระบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	96
62	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรายการภาพยนตร์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	97
63	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	98
64	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	99

บัญชีตาราง (ต่อ) (๙)

ตาราง		หน้า
65	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ.....	100
66	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความมีอัตราค่าโดยสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	102
67	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	103
68	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ.....	104
69	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ.....	105
70	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ.....	106
71	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	107
72	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ.....	108
73	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	109
74	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ.....	110
75	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อราคาของตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	111
76	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	112

บัญชีตาราง (ต่อ) (๑)

ตาราง	หน้า
77 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	113
78 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ.....	114
79 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	116
80 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	117
81 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสารของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	118
82 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	119
83 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสาระบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ.....	120
84 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ...	121
85 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	123
86 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	124
87 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	125
88 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	126
89 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ...	127

บัญชีตาราง (ต่อ) (๖)

ตาราง	หน้า
90 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	129
91 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ.....	130
92 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ.....	131
93 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรสชาติของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	132
94 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	134
95 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	136
96 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัยของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	137
97 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ.....	138
98 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	139
99 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	141
100 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	143
101 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ.....	144
102 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	146

บัญชีตาราง (ต่อ) (๑๑)

ตาราง	หน้า
103 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	147
104 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ.....	148
105 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	149
106 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	151
107 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ.....	152
108 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	154
109 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	155
110 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	156
111 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสารของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	158
112 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	159
113 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	160
114 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสารบบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ.....	161

บัญชีตาราง (ต่อ) (12)

ตาราง		หน้า
115	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	163
116	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านเสียงเพลงของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	164
117	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรายการภาพยนตร์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	165
118	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสมบูรณ์ของระบบเสียงภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	167
119	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ.....	169
120	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	170
121	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	172
122	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	173
123	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..	174
124	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	175
125	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	176
126	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	177
127	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	178

บัญชีตาราง (ต่อ) (13)

ตาราง		หน้า
128	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	179
129	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	180
130	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	181
131	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	182
132	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	183
133	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	184
134	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสารบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	186
135	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	187
136	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรายการภาพยนตร์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	188
137	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	190
138	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	192
139	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	193

บัญชีตาราง (ต่อ) (14)

ตาราง		หน้า
140	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	194
141	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน.....	196

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
2	แสดงสามเหลี่ยมแห่งการบริการ	15
3	แสดงการใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	18

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งดำเนินธุรกิจในการบินพาณิชย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่ดำเนินการแข่งขันกับต่างประเทศทั่วโลก

จากวิกฤตการณ์ของเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2540 ที่ผ่านมามีได้ส่งผลกระทบให้ภาวะเศรษฐกิจไทยและภูมิภาคทั่วโลกโดยรวมชะลอตัวลงอย่างต่อเนื่องประกอบกับการอ่อนตัวลงของค่าเงินบาท การปรับตัวสูงขึ้นของราคาน้ำมันในตลาดโลกและภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจสายการบิน จากวิกฤตการณ์ดังกล่าวทำให้ 4-5 ปี ที่ผ่านมามีเป็นปีแห่งความยากลำบากในการดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากมีจำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการลดลงอย่างมาก ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจุบันธุรกิจการบินพาณิชย์ต่าง ๆ ทั่วโลกมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงของสายการบินต่าง ๆ ทั่วโลก ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม การเมือง เป็นต้น ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้โดยสารที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้สายการบินต่าง ๆ ทั่วโลกจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้โดยสารที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ในโลกแห่งความเป็นจริงนั้นมีการเปลี่ยนแปลงด้วยกระแสของยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งได้เปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแข่งขันของสายการบินต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งสายการบินไทยจะต้องมีความสามารถในการที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งปัจจุบันความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากตามการเปลี่ยนแปลงของโลก ซึ่งปัจจุบันจะเห็นว่า สายการบินต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น สิงคโปร์แอร์ไลน์ คาเธ่ย์ เป็นต้น ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี คุณภาพของการบริการ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดี ทำให้เป็นคู่แข่งที่สำคัญของสายการบินไทย

เมื่อสายการบินต่าง ๆ ทั่วโลกมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของโลก ดังนั้นสายการบินไทยจะต้องพยายามที่จะหาแนวทางและวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจทุกครั้ง และทุกจุดบริการที่รับบริการจากการบินไทยและจะทำอย่างไร โดยจะต้องทราบว่าผู้โดยสารคิดอย่างไรเกี่ยวกับรูปแบบการบริการของสายการบินไทยในปัจจุบัน และมีความพึงพอใจหรือยัง มากน้อยเพียงไร พอใจหรือไม่พอใจอย่างไร ซึ่งคำตอบเหล่านี้จะทำให้การบินไทยสามารถทราบถึงสถานการณ์และปัญหาของการบริการของสายการบินไทย เพื่อที่จะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการที่การบินไทยจะนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งในการประเมินผลสำเร็จในการให้บริการจะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญอย่างน้อย 2 ประการ คือ คุณภาพของทรัพยากรที่ให้บริการและคุณภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งในการสำรวจนั้นจะต้องมีการพิจารณาถึงการให้บริการตั้งแต่ การบริการก่อนขึ้นเครื่อง การบริการบนเครื่องบิน และการบริการเมื่อเครื่องลง

เพราะฉะนั้น จากการเปลี่ยนแปลงในยุคของโลกาภิวัตน์ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม การเมือง และคู่แข่งในปัจจุบัน ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสาร จำเป็นอย่างยิ่งที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จะต้องมีการสำรวจและวิจัยความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินไทย เพื่อต้องการทราบความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างถูกต้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการ

เพื่อที่จะสามารถให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทุกครั้งและทุกจุดบริการที่รับบริการจากสายการบินไทยต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลของการวิจัยมาศึกษาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถสนองความต้องการของผู้โดยสารให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในการให้บริการให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้เป็นอย่างดี
3. เพื่อสามารถเข้าสู่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยมาใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สูตรในการหาขนาดของตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงในเอกสารประกอบการสอนวิชาวิจัยธุรกิจ (กัลยา วาณิชย์บัญชา . 2544 : 4) ดังนี้

$$n = \left[\frac{Z}{E} \right]^2 (P)(1 - P)$$

เมื่อ n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่มโดยกำหนดให้ $P = 0.5$

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดโดย Z มีค่า = 1.96 ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% (ระดับนัยสำคัญที่ 0.05)

E แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยกำหนดให้ความคลาด

เคลื่อน = 0.05

เพราะฉะนั้นจะได้การคำนวณโดยที่ n เท่ากับ 384

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384 ตัวอย่างและสำรองไว้ 15 ตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 399 ตัวอย่าง ซึ่งจะได้จากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้คือ

ขั้นที่ 1 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบวิจารณญาณ (Judgement Sampling) โดยเลือกสถานที่ที่จะจัดเก็บแบบสอบถามโดยพิจารณาจากพื้นที่ที่มีผู้โดยสารมาใช้บริการของสายการบินไทยเพื่อจัดเก็บแบบสอบถาม

ซึ่งสถานที่ที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง มีดังต่อไปนี้

1. อาคารจำหน่ายตั๋วโดยสารที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. สนามบินดอนเมือง อาคารระหว่างประเทศ
3. ผู้โดยสารที่อยู่บนเครื่อง โดยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยคำนวณหาจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละสถานที่ตามขั้นตอนที่ 1 กำหนดให้สัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละสถานที่คือ $384 / 3$ เท่ากับ จำนวน 128 ตัวอย่าง โดยมีการเก็บสำรองตัวอย่าง จำนวน 5 ตัวอย่างในแต่ละสถานที่

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้นำไปเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ในขั้นที่ 2

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 15 – 24 ปี

1.2.2 25 – 34 ปี

1.2.3 35 – 44 ปี

1.2.4 45 – 54 ปี

1.2.5 55 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.4 การศึกษาที่สำเร็จ

1.4.1 มัธยมศึกษา หรือ ปวช.

1.4.2 อนุปริญญา หรือ ปวส.

1.4.3 ปริญญาตรี

1.4.4 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อาชีพ

- 1.5.1 พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง
- 1.5.2 ข้าราชการ
- 1.5.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 1.5.4 นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ
- 1.5.5 นักเรียน / นักศึกษา
- 1.5.6 อื่นๆ

1.6 รายได้ต่อเดือน

- 1.6.1 ต่ำกว่าและเท่ากับ 10,000 บาท
- 1.6.2 10,001 – 30,000 บาท
- 1.6.3 30,001 – 50,000 บาท
- 1.6.4 50,001 – 70,000 บาท
- 1.6.5 70,001 บาทขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม

เป็นตัวแปรด้านความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 9 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2.2 ความพึงพอใจต่อความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน
- 2.3 ความพึงพอใจต่ออาหารบนเครื่องบิน
- 2.4 ความพึงพอใจต่อเครื่องดื่มบนเครื่องบิน
- 2.5 ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการเดินทาง
- 2.6 ความพึงพอใจต่อราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน
- 2.7 ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกสบายบนเครื่องบิน
- 2.8 ความพึงพอใจต่อสารบันเทิงบนเครื่องบิน
- 2.9 ความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สายการบินไทย** หมายถึง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งดำเนินธุรกิจทางด้านการบินพาณิชย์ในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. **ผู้โดยสารชาวไทย** หมายถึง ผู้ที่เดินทางโดยเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ซึ่งถือหนังสือเดินทางของประเทศไทย
3. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของผู้โดยสารชาวไทยต่อการได้รับการบริการทางด้านต่างๆ ในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ของสายการบินไทย
4. **การบริการ** หมายถึง กิจกรรมต่างๆของสายการบินที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารตลอดการเดินทาง ตั้งแต่ก่อนขึ้นเครื่อง บนเครื่องบิน และเมื่อเครื่องบินลงถึงพื้น
5. **การบริการด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่อง** หมายถึง กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุดระหว่างการเดินทางที่อยู่บนเครื่องบิน ด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ อ่อนน้อม และมีบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. ความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน หมายถึง เวลาการเข้าออกของเที่ยวบินตาม ตารางการบินที่ได้กำหนดไว้ก่อนการเดินทาง

7. ด้านอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง รสชาติ ความสด และสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่มี ให้เลือกมากมายหลากหลายและมีอย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้โดยสาร

8. ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ผู้โดยสารตั้งแต่ ก่อนขึ้นเครื่อง บนเครื่องบิน และเมื่อเครื่องลง

9. ด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน หมายถึง ต้นทุนที่ผู้โดยสารต้องเสียไปเพื่อแลกกับการ บริการที่ผู้โดยสารจะได้รับกับมา โดยผู้โดยสารจะคำนึงถึง ความเหมาะสม ความคุ้มค่า และความสะดวกใน การติดต่อ

10. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายบนเครื่องบิน หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการ ของผู้โดยสารทางด้านต่าง ๆ ระหว่างการเดินทางบนเครื่องบิน ที่จะช่วยให้ผู้โดยสารมีความสะดวกสบายขณะที่ อยู่บนเครื่องบินในระหว่างการเดินทาง เช่น ที่นั่ง สภาพแสงสว่าง การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม ที่เก็บ สัมภาระ

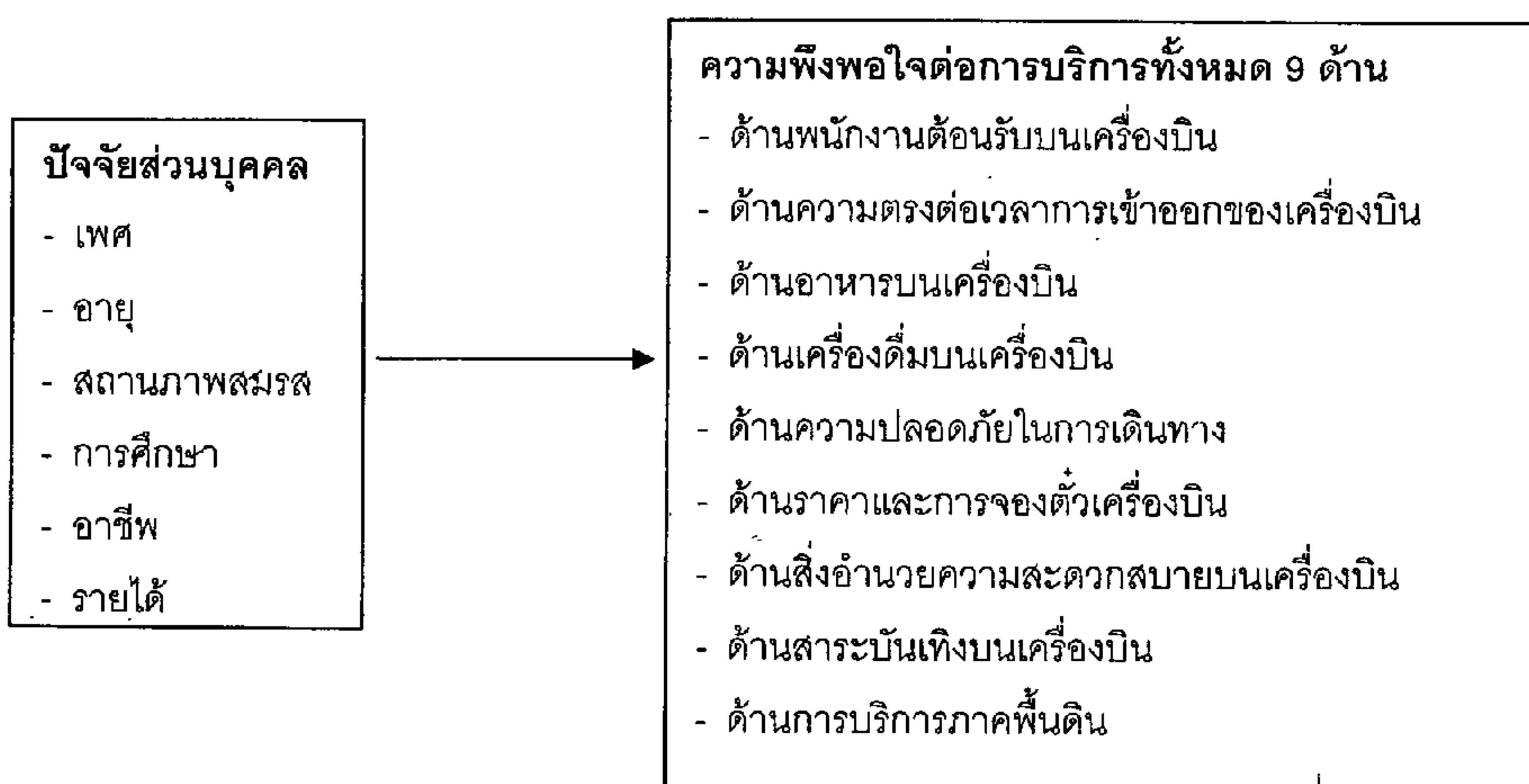
11. ด้านสาระบันเทิงบนเครื่องบิน หมายถึง การจัดการบริการต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิด ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ระหว่างการเดินทางที่อยู่บนเครื่องบิน เช่น ภาพยนตร์ เพลง สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

12. ด้านการบริการภาคพื้นดิน หมายถึง การบริการก่อนขึ้นเครื่องและเมื่อเครื่องบินลงถึงพื้นดิน เพื่ออำนวยความสะดวกทางด้านต่าง ๆ ก่อนการเดินทาง เช่น ป้ายและเครื่องหมายนำทาง การดูแลกระเป๋า และสัมภาระ ตลอดจนความสะดวกรวดเร็วในการบริการผู้โดยสาร

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ



สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน
3. สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน
4. การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน
5. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน
6. รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ตอนที่ 2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 3 ประวัติและเรื่องราวของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจจึงจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค ว่าเป็นอย่างไร ดังที่นักการตลาดและนักวิชาการได้ให้ความหมายที่หลากหลาย ดังนี้

✓ Victor H.Vroom (อ้างในยุพดี ลิ้มธรรสกุล , 2541 : 5) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

✓ Morse (อ้างในประนิตดา จ่างแก้ว , 2533 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ

✓ Stuart Oskamps (อ้างในฉัตรชัย คงสุข , 2535 : 21) พบว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 นัย ดังกล่าว ออสแคมป์ เห็นว่า ได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories) ความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) และความหมายที่สามจัดอยู่ในทฤษฎีคุณค่า (Value Theories)

ในการศึกษาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานของตนเองเท่านั้น แต่ยังถูกนำไปศึกษาในเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกันกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของผู้ให้บริการ

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (อ้างในจรรยา ศิริพร, 2537 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

✓ สวงวน สุทธิเลิศอรุณ (อ้างในประนัตตา จ่างแก้ว , 2533 : 26) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้นความต้องการนั้นจะส่งผลให้เกิดแรงขับซึ่งหมายถึงความต้องการนั้นเริ่มมีทิศทางและผลักดันให้ร่างกายมีปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อนำไปสู่เป้าหมายนั้นและเมื่อความต้องการนำไปสู่ความปรารถนาบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ

✓ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (อ้างในทองคำ ลาภิกานนท์ , 2538 : 37) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณา แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใดอย่างไร

✓ Aday & Andersen (1975 : 4-11,52-80) ได้เสนอถึงความสำคัญพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้รับบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการที่จะช่วยประเมินระบบบริการ ว่าสามารถเข้าถึงลูกค้าคือ ความพึงพอใจต่อ 6 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
 - การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or care when need)
 - ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ (Coordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs at one place)
 - แพทย์ได้ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยอันได้แก่ด้านร่างกายและด้านจิตใจ (Concern of doctors for overall health)
 - แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow – up care)
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่การแสดงอธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสมกับวัย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical information)
 - ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about what was wrong)
 - ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย (Information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วยและการใช้ยา

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care) ได้แก่คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ(Out of pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาล

✓Parasurman , Zeithal and Barry (อ้างในรัชยา กุลวานิชไชยนันท์ , 2535 : 14-15) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆเหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- ความสม่ำเสมอ (Consistency)
- ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

- ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- สามารถในการให้บริการ
- สามารถในการสื่อสาร
- สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

- ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย

ซับซ้อนเกินไป

- ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
- อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
- ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) เป็นความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

- การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
- การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
- การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

Dr.Emre Serpen (อ้างในรายงานการประชุมประจำปีฝ่ายบริการลูกค้าของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน),2544:17) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารและจัดการการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management – CRM)

1. ความหมายของ CRM คืออะไร

เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจอย่างหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากในภาวะที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงในปัจจุบัน กระบวนการ CRM มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก (Customer Focused) อันจะส่งผลให้ลูกค้าการบินไทยได้รับการบริการที่เป็นเลิศในทุกๆจุดบริการทุกๆครั้งที่ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง กระบวนการบริหารและจัดการการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเกี่ยวข้องกับ

- การเลือกเก็บข้อมูลของลูกค้าที่มีอยู่จากทุกหน่วยงานในบริษัท
- รวบรวมข้อมูลลูกค้าทั้งจากภายในและภายนอกบริษัทไว้ด้วยกันในฐานะข้อมูลส่วนกลาง
- วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมไว้
- นำผลการวิเคราะห์มาเลือกสรรใช้ในการให้บริการโดยจัดให้มีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าพร้อมใช้

ในทุกจุดบริการที่พนักงานสามารถเรียกดูได้ทุกเวลาและทุกโอกาส

กระบวนการบริหารและจัดการการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าจะทำให้เรารู้ว่า

- ลูกค้าของเราคือใคร
- มีทัศนคติและค่านิยมอย่างไรต่อบริษัท
- พฤติกรรมการใช้บริการเป็นอย่างไร
- เราจะจัดกลุ่มของลูกค้าอย่างไร (Segmentation)
- แผนการตลาดและโปรแกรมส่งเสริมการขายควรเป็นอย่างไร

นอกจากนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานในหน่วยงานต่างๆด้วยเช่น

- หน่วยงานสนับสนุนต้องให้การสนับสนุนและเป็นตัวเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆในการบริการ รวมทั้งอุปกรณ์สื่อสารต่างๆที่ใช้ติดต่อและให้บริการลูกค้า อาทิเช่น ระบบตอบรับอัตโนมัติ Website โทรศัพท์ โทรสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบข้อมูลส่วนตัว (PDA – Personal Digital Assistant) e-mail และการเช็คบัตรโดยสารหรือการสำรองที่นั่งด้วยตนเอง

- หน่วยงานปฏิบัติการ มีการนำระบบขายอัตโนมัติมาใช้ หรือให้บริการต่างๆทางโทรศัพท์มือถือ ระบบการตลาดอัตโนมัติ การให้บริการในจุดบริการต่างๆและการติดต่อกับลูกค้า

- หน่วยงานด้านวิเคราะห์ มีการวิเคราะห์เพิ่มเติมในเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการ ปัจจัยในการรักษาลูกค้า ซึ่งรวมถึงระบบฐานข้อมูลลูกค้า การเลือกใช้ข้อมูลและข้อมูลทั่วไปในด้านสินค้าและบริการ

2. CRM ในธุรกิจทั่วไป

CRM ช่วยให้เรารักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ มีคำกล่าวของ Fred Reicheld ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการรักษาลูกค้ากล่าวว่า ถ้าเราสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้เพิ่มขึ้นเพียง 5% ก็จะสามารถเพิ่ม Life-time value ได้ถึงเกือบ 100% เลยทีเดียว

3. ธุรกิจการbinกับ CRM

วิวัฒนาการของการนำ CRM มาใช้ในธุรกิจการbinคือเปลี่ยนจากการมุ่งเน้นการปฏิบัติการเป็นหลัก (Operation Focus) เช่น การเน้นเส้นทางbinที่สามารถทำกำไรได้ การลดค่าใช้จ่าย เป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้และการสร้างความแตกต่างโดยการเน้นที่เครือข่ายการbinและตัวสินค้า เช่น การบริการโดยมุ่งเน้นที่ตลาด การเพิ่มรายได้และการพัฒนา Brand เมื่อนำ CRM มาใช้จะมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและคู่ค้า (Partner) เป็นหลัก คือการเข้าใจในตัวลูกค้าและความชอบของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง การเข้าถึงตัวลูกค้า การตลาดแบบขายตรงตัวต่อตัว แก่นแท้ของงานบริการ การแข่งขันกับกลุ่มคู่ค้า การหาพันธมิตร

หรืออาจกล่าวสรุปได้ว่าเมื่อนำ CRM มาใช้เราจะมีการเปลี่ยนแปลงคือ

1. มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการเดินทางที่เคยมุ่งเน้นขั้นตอนการทำงานมาเป็นมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าเป็นหลัก
 2. ทำให้สามารถแยกแยะสร้างความแตกต่างและมีการติดต่อพูดคุยกับลูกค้าได้มากขึ้นรวมทั้งสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการเฉพาะกลุ่ม
 3. สามารถวางแผนการตลาดและโปรแกรมส่งเสริมการตลาดได้ตลอดเวลาโดยผ่านทุก ๆ ช่องทางการสื่อสารและทุก ๆ จุดบริการ
 4. ทำให้ผู้โดยสารมีความประทับใจมากขึ้นในประสบการณ์ตลอดช่วงการเดินทาง
- อย่างน้อยที่สุด CRM จะช่วยให้เราสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้อาทิเช่น
- ทักทายและรู้จักลูกค้าได้ทุกจุดให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
 - ให้บริการได้ตามความต้องการเฉพาะบุคคล
 - จัดการกับปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการได้ตลอดเวลาและทุกจุดบริการ
 - จัดกลุ่มลูกค้าชั้นดี (High Valued Customer) และจัดทำโปรแกรมส่งเสริมการตลาดได้ตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าเหล่านั้น

คุณค่ารวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Value) (ศิริวรรณ และคณะ . 2541 : 46 – 48) เป็นผลรวมของผลประโยชน์หรืออรรถประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง คุณค่าผลิตภัณฑ์พิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันซึ่งประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านบริการ ความแตกต่างด้านบุคลากร และความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ ซึ่งความแตกต่างทั้ง 4 ด้านนี้ก่อให้เกิดคุณค่าผลิตภัณฑ์ 4 ด้านเช่นกัน คือ คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ คุณค่าด้านบริการ คุณค่าด้านบุคลากร และคุณค่าด้านภาพลักษณ์ ซึ่งรวมเรียกว่าคุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า

ต้นทุนรวมของลูกค้า (Total Customer Cost) เป็นต้นทุนของลูกค้าที่เกิดจากการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนในรูปตัวเงิน ต้นทุนด้านเวลา ต้นทุนด้านพลังงาน และต้นทุนด้านจิตวิทยา

คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (Customer Delivered Value) เป็นความแตกต่างระหว่างคุณค่ารวมสำหรับลูกค้าและต้นทุนรวมของลูกค้า ดังนี้

คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า = คุณค่ารวมสำหรับลูกค้า – ต้นทุนรวมของลูกค้า

ชาญชัย สุรัสวดี (อ้างในรายงานการประชุมประจำปีฝ่ายบริการลูกค้าของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) , 2544 : 21) ได้กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนี้ต้องมีการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็ง โดยจะต้องนำผลการวิเคราะห์มาหาแนวทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนาต่อไป ดังนั้นจึงได้กำหนดการบริการออกเป็น 4 หัวข้อที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาปรับปรุง รวมถึงสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าดีอยู่แล้ว ได้ดังนี้

1. Fundamental Elements ประกอบด้วย

- Punctuality
- Infrastructures เป็นสิ่งที่นายสถานีต่างประเทศต้องช่วยกันกำกับดูแล ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ Service providers , Airport Authorities และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- Quality Control โดยเฉพาะเรื่อง Quality Control ซึ่งจะต้องมีในงานทุกชนิด เพราะการที่ลูกค้าจะซื้อบริการของเรา นั้น จะต้องพิจารณาถึงระบบ Quality Control ของเราก่อนว่ามีมากน้อยเพียงไร และ Service Standard อยู่ในระดับใด
- Reporting การรายงานให้แก่ลูกค้าจะต้องถูกต้อง จะพบว่าลูกค้าจะขอ Audit อยู่เสมอในทุกเรื่อง ทั้งในเรื่องของ Security และระบบ Training ของเรา พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่จะต้องผ่านการอบรมและมีใบอนุญาต และมีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้

2. To Improve Further เป็นสิ่งที่ต้องปรับปรุงอยู่เสมอเช่นกัน ประกอบด้วย

- Image ของบริษัทฯ
- Dedication & Values ความมุ่งมั่นและคุณค่าของพนักงาน
- Communication พนักงานควรจะทักทายและพูดคุยกับผู้โดยสาร ซึ่งที่ airport ได้มี campaign " Good Model " เพื่อให้พนักงานปฏิบัติให้เป็น standard เดียวกันคือ " Greeting Smiling-Thanking " ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในเรื่อง Communication
- Training จะต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง

3. Development or Adjust ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงในเรื่อง

- Procedures
- Standard
- Quality Targets
- Evaluation

4. Top Priority เป็นเรื่องสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจการบิน ซึ่งประกอบด้วย

- Safety
- Service Attitudes
- Regularity ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน
- Resources ทั้งพนักงานและอุปกรณ์ต้องมีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม ถ้ามีน้อยเกินไปก็จะทำให้ด้อยคุณภาพ และถ้ามีมากเกินไปก็จะทำให้สิ้นเปลือง นอกจากนี้จะต้องคอยแก้ไขข้อบกพร่อง ทำสิ่งที่ดีแล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ตลอดจนหาแนวทางเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สุเทพ สืบสันติวงศ์ (อ้างในรายงานการประชุมประจำปีฝ่ายบริการลูกค้าของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) , 2544 : 19) กล่าวว่า สืบเนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาทำให้สายการบินไทยไม่มีการลงทุนแต่เรามีวัตถุดิบคืออัตรากำลังคนไทยซึ่งไม่ต้องลงทุนอะไร จึงควรนำมาปรับใช้ร่วมกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ ขณะนี้ฝ่ายบริการของลูกค้าการบินไทยมีพนักงานทั้งสิ้น 11,317 คน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบนโยบายและขั้นตอนของบริษัทให้ทั่วถึง

สำหรับกลยุทธ์ของการบินไทยคือ จะใช้ความเป็นไทยและภาพลักษณ์ของการบินไทยเพิ่มพูนและวางแผนการบริการที่แตกต่างในรูปแบบใหม่โดยใช้ข้อมูลจากผู้โดยสารและคู่แข่งชั้นเป็นพื้นฐานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง และวิสัยทัศน์เพื่อคุณภาพการบริการผู้โดยสารคือ " ผู้โดยสารประทับใจทุก ๆ จุดบริการทุกครั้ง " โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาการบินไทยให้เป็นสายการบินที่บริการผู้โดยสารดีที่สุดเป็น 1 ใน 5 ของโลกภายใน 5 ปี

กลยุทธ์การบริการของการบินไทย

1. ใช้ความเป็นไทย ภาพลักษณ์ความเป็นไทย เพิ่มคุณค่าและวางแผนบริการที่แตกต่าง
2. บริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อม
3. ลงทุนเทคโนโลยีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยทัดเทียมกับคู่แข่ง
4. บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล
5. One Stop Service ให้บริการราบรื่นในทุกจุด และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เป้าหมายของฝ่ายบริการลูกค้าคือ “ Total Customer Satisfaction ” ทั้งผู้โดยสารของการบินไทย และสายการบินลูกค้า

กลยุทธ์ของฝ่ายบริการลูกค้า

1. ตั้งมาตรฐานทุกจุดบริการ
2. วางแผนป้องกันเชิงรุก
3. ขยายฐานสายการบินลูกค้า

ปัญหาที่พบในการบริการ

- Passenger Ground Handling :
 - Check-in ควรมี Loader ช่วยยกกระเป๋าให้ผู้โดยสาร
 - Boarding ยังขาดการประสานงานที่ดี
 - Load Control ไม่มี Staff ทำงาน , Loadsheets ผิดพลาด , Load กระเป๋าผิด
- Ramp Handling
 - Loading Equipment อุปกรณ์ต่าง ๆ มาช้าหรือเสียบ่อย
 - Loading Service กระเป๋า Load ไม่เสร็จ, Load กระเป๋าผิดเครื่อง
 - A/C Service/Equipment ทำความสะอาดไม่ดีพอ มีปัญหามือน้อย
- In-flight Service
 - Attitude & Performance ของ Cabin Crew
 - Food Quality ยังเป็นปัญหาบ้าง
 - In-flight Entertainment โปรแกรมหนังเก่าหรือซ้ำ

แผนงานเสริมกลยุทธ์การพัฒนาการบริการของฝ่ายบริการลูกค้า

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้รวดเร็วและได้มาตรฐานสากล
2. ปรับปรุงอุปกรณ์ภาคพื้นให้ทันสมัย
3. ปรับปรุงงานซ่อมบำรุง
4. ปรับปรุงขั้นตอนการซื้ออุปกรณ์และอะไหล่ต่าง ๆ อย่างรัดกุมและมีการดำเนินการที่รวดเร็ว
5. ปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัย
6. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี
7. ฟื้นฟูและเปิดการอบรมให้พนักงานถ่ายทอดวัฒนธรรมไทยไปในรูปแบบของการให้บริการ
8. เสนอให้มีการเปลี่ยน Uniform เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและให้พนักงานเกิดความตื่นตัว
9. ปลุกฝังให้พนักงานมีจิตใจรักองค์กร

แจ๊ค มินท์ อิงค์ธเนศ (อ้างในรายงานการประชุมประจำปีฝ่ายบริการลูกค้าของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) , 2544 : 13) กล่าวว่า ในโลกแห่งความเป็นจริงนั้นมีการเปลี่ยนแปลงด้วยกระแส Globalization ซึ่งได้เปลี่ยนพฤติกรรมในรูปแบบของเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปแบบการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่เราไม่สามารถปรับตัวตามทันเมื่อ 3-4 ปีก่อนหน้านั้นทำให้เศรษฐกิจของเราเสียหาย ในปัจจุบันความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนไปอย่างมากตาม Digital Technology ทั้งคนซื้อและคนขายบริการ รวมทั้งรายได้นั้นจะไม่ใช่ Core Business อีกต่อไป แต่จะเป็นรายได้จากลูกโซ่ของ Core Business และประการสุดท้ายคือ Intangible Asset หรือความรู้สึกในยี่ห้อของผลิตภัณฑ์ เช่น รถต้อง Benz ทั้งนี้ไม่ว่าจะในธุรกิจใดก็ตามแต่ล้วนได้รับอิทธิพลจาก 4 Dimension ต่อไปนี้

1. Visible Dimension เป็นสิ่งที่จับต้องได้จะใช้อย่างไรกับสิ่งที่จับต้องไม่ได้ให้ได้ประโยชน์สูงสุดให้ได้ เนื่องจากพื้นฐานของคนเรายังเป็นมนุษย์อยู่ ต้องผสมผสานระหว่างสิ่งที่จับต้องได้และไม่ได้
2. Boderless Dimension ทุกวันนี้ลูกค้าของเราไม่ใช่ประเทศไทยหรือคนไทยเท่านั้น ไม่ใช่คนใดคนหนึ่งเท่านั้น แต่เราต้อง apply กับขบวนการความคิดของสังคมของคนทั่วโลก
3. Cyber Dimension เชื่อว่าอีก 20 ปีข้างหน้า ทุกคนต้องใช้ e-mail เพื่อ communication เช่น การสั่งซื้อของ พฤติกรรมของผู้บริโภคและเราต้องเปลี่ยนไปเพื่อที่จะสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตัวนี้
4. Dimension of High Multi Plus คือ 1+1 ไม่เท่ากับ 2 เนื่องจากโลกแห่งความเป็นจริงนั้นมี Factor อื่นๆ มากกระทบอีกมาก

การบินไทยนั้นจะดีหรือไม่ดีนั้นให้ดูที่สถิติจากสายการบินนอกที่มองดู ข้อมูลจาก Sky Trax Research ปี 2001 นั้นการบินไทยเป็นที่ 5 ใน 155 สายการบิน

สาเหตุที่เป็นที่ 5 นั้นเราแพ้เรื่อง Hardware เช่น Check-in Facilities , Lounge , Seating , Inflight Entertainment แต่เราได้เปรียบทางด้าน Software คือ การบริการซึ่งเป็นคุณค่าของธุรกิจบริการที่แท้จริง ซึ่งการบินไทยยังเด่นอยู่โดยเฉพาะพนักงานและต้องบริการให้มี Consistency ด้วย

นอกจากนี้ คุณแจ๊คได้จัดทำการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของคนไทยต่อการบินไทย จำนวน 300 คน ในช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2544 มีผลการสำรวจออกมาทางด้านดี อาทิ การบริการที่ดี เป็นสายการบินของคนไทย อาหารอร่อย สัญลักษณ์ที่จดจำได้ดี/ดองกล้วยไม้/รักคุณเท่าฟ้า ส่วน Royal Orchid Plus มีเพียงส่วนน้อยที่มีความเห็นในด้านลบ เช่น คุณภาพการบริการบนเครื่อง แก้วน้ำ ของหาย กระเป๋าค่า ไม่มี Bridge บริการเวลาเครื่องลง

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทย สิงคโปร์แอร์ไลน์ และคาเธ่ย์แล้ว ปรากฏผลคือ เรามี Promotion Program ที่ดี เช่น ROP

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

องค์กรหลายแห่งได้มีการพัฒนาระบบบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อความอยู่รอดคุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในอันที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นนักวิชาการจึงได้กำหนดความหมายของการบริการดังนี้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2524 : 2) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

Heskett (1987 : 118-126) กล่าวว่า ลักษณะที่เห็นได้ของการบริการ (Service Vision) เป็นตัวชี้ให้เห็นแนวโน้มการบริการภายในขอบเขตของหน้าที่ทางการบริการ

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2539 : 7) กล่าวว่า บริการ คือสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น(บริการ) และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ(ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆโดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 :334) กล่าวว่า บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

Kotler 2000 : 428 กล่าวว่า การกระทำหรือความสามารถที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง สอนต่ออีกบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้และไม่เกิดความเป็นเจ้าของ ผลผลิตของการบริการอาจจะเกี่ยวหรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

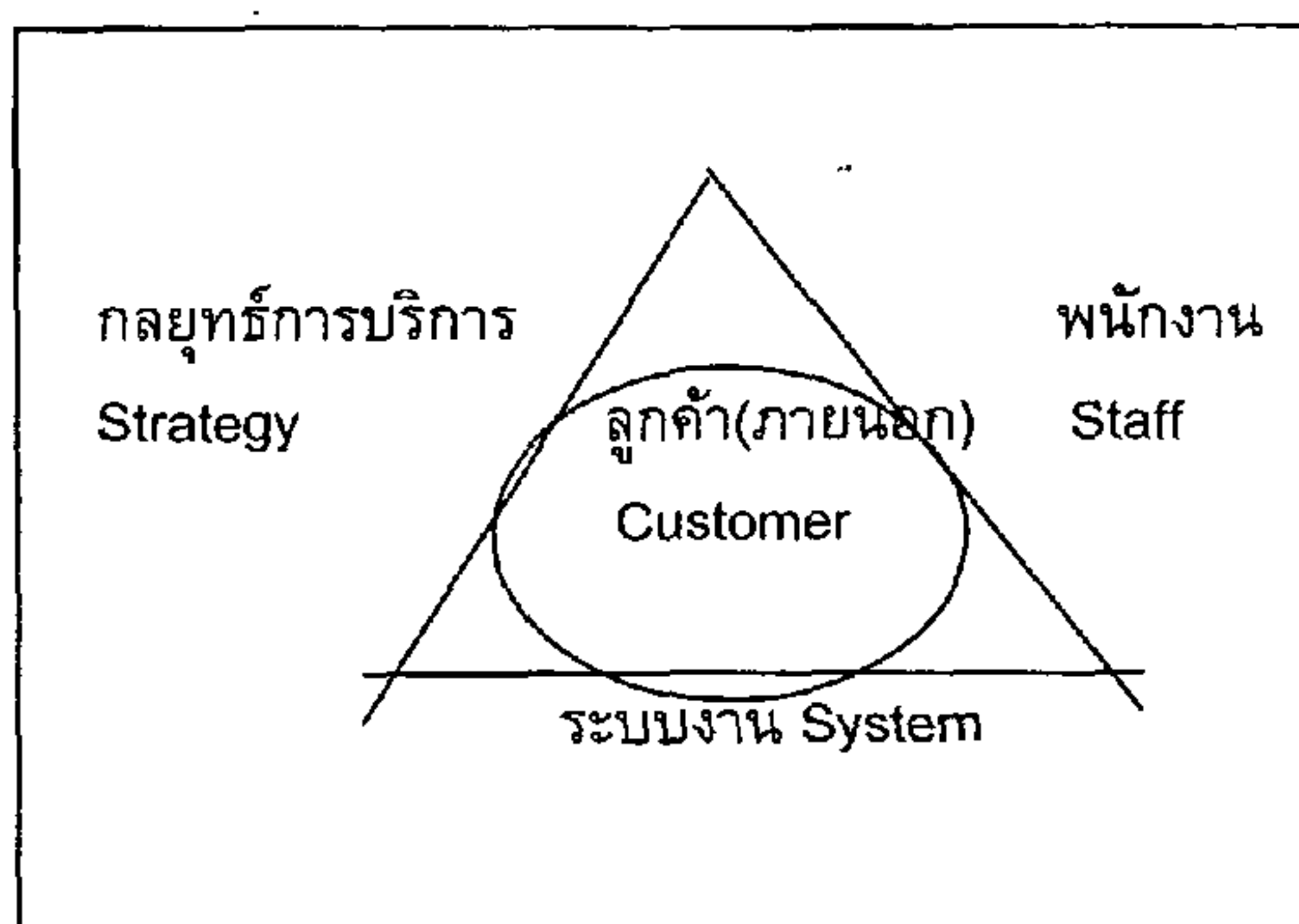
กล่าวโดยสรุป บริการจึงเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจ เป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ตามแนวความคิดด้านการบริการ ดังกล่าวข้างต้นเป็นลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ทฤษฎีการเชื่อมประสานบริการ (Service Interface Model = SIM) (วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ .2539 : 62-63) ธุรกิจการให้บริการนั้นมีการแข่งขันกันพัฒนาด้านเทคโนโลยีมากขึ้นเพื่อให้ก้าวทันกับการแข่งขันที่เพิ่มความรุนแรงมากขึ้น นักการตลาดจึงได้พัฒนาคุณภาพงานบริการ , การบริการหลังการขาย และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. จุดสัมผัสบริการ (Service Interface Station) หมายถึง จุด สถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ลูกค้าและลูกค้ารับ Moment of Truth (ช่วงเวลาที่มีความจริงปรากฏออกมา,ช่วงเวลาที่มีการสัมผัสกับบริการ)ในขณะที่ทำการส่งมอบบริการ(Service Delivery)นั้น หรืออาจเรียกว่า จุดรับบริการ จุดบริการ สถานีบริการ เช่น บริเวณรับจ่ายเงิน ห้องตรวจรักษา ห้องโถงนั่งรอเรียกตรวจ

2. Supporting Staff คือ พนักงานส่วนหลังที่ให้บริการแก่บริการส่วนหน้า ซึ่งสัมผัสลูกค้าโดยตรงอีกทีเช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายธุรการทั่วไป

สามเหลี่ยมแห่งบริการ (Service Triangle=ST) หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการคือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการก็คือ การจัดการ หรือการบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ



ภาพประกอบ 1 สามเหลี่ยมแห่งบริการ

ที่มา : วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ : คุณภาพในงานบริการ . 2539 , 96-97

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy) คือ แนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการควรจะเป็นกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง (Customer-driven Strategy)

2. ระบบงาน (System) คือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด มีความคล่องตัวสูง (Customer Friendly System)

3. พนักงาน (Staff) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุกระดับความรับผิดชอบ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตส์การทำงานให้มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (Service-conscious)

✓ **คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี** (สุนิรันดร์ จันทรวีเศษ , 2539. 17) เนื่องจากยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ มีการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและเทคโนโลยีมากมาย ทำให้วงการธุรกิจต่างๆ เติบโตและแข่งขันกันมากขึ้น การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย

1. S = Smiling & Sympathy คือ การยิ้มแย้มเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

2. E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

3. R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

4. V = Voluntariness manner คือ การลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

5. I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและส่งเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

6. C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

✓ **ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix)** (อ่างในวีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ , 2539 : 172) กล่าวไว้ว่า ส่วนประกอบทางการบริการคือบรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้นๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาลูกค้าได้ (ตามแนวคิดเรื่องส่วนประสมทางการตลาด Marketing Mix) สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆดังนี้

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre – service Factors หรือ Pre – deliver Factors) ได้แก่

- ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท (Creditability of Company)
- ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
- ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการนี้จะทำให้ผู้ซื้อ / ผู้รับบริการเกิดความคาดหวังถึงสิ่งที่ได้รับเมื่อซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการนี้อาจมาจากพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสารทั้งจากสื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factors หรือ During – Delivery Factors) ได้แก่

- ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Conveniency)
- ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ (Correctness)
- กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexity)
- ความประณีตบรรจง และความพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
- ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)
- ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ หรือองค์กร (Competence)

กลุ่มที่มีผลขณะรับบริการนี้ ผู้วิจัยเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุดที่ผู้รับบริการสามารถตัดสินว่า สิ่งที่คาดหวังไว้จากการเปิดรับข่าวสารนั้นๆ ได้ต่ำกว่า สูงกว่า หรือเท่ากับความคาดหวัง ซึ่งจะเห็นว่ากลุ่มที่มีผลขณะรับบริการนี้ส่วนใหญ่ได้มาจากการเปิดรับข่าวสารจากพนักงานขาย พนักงานบริการ

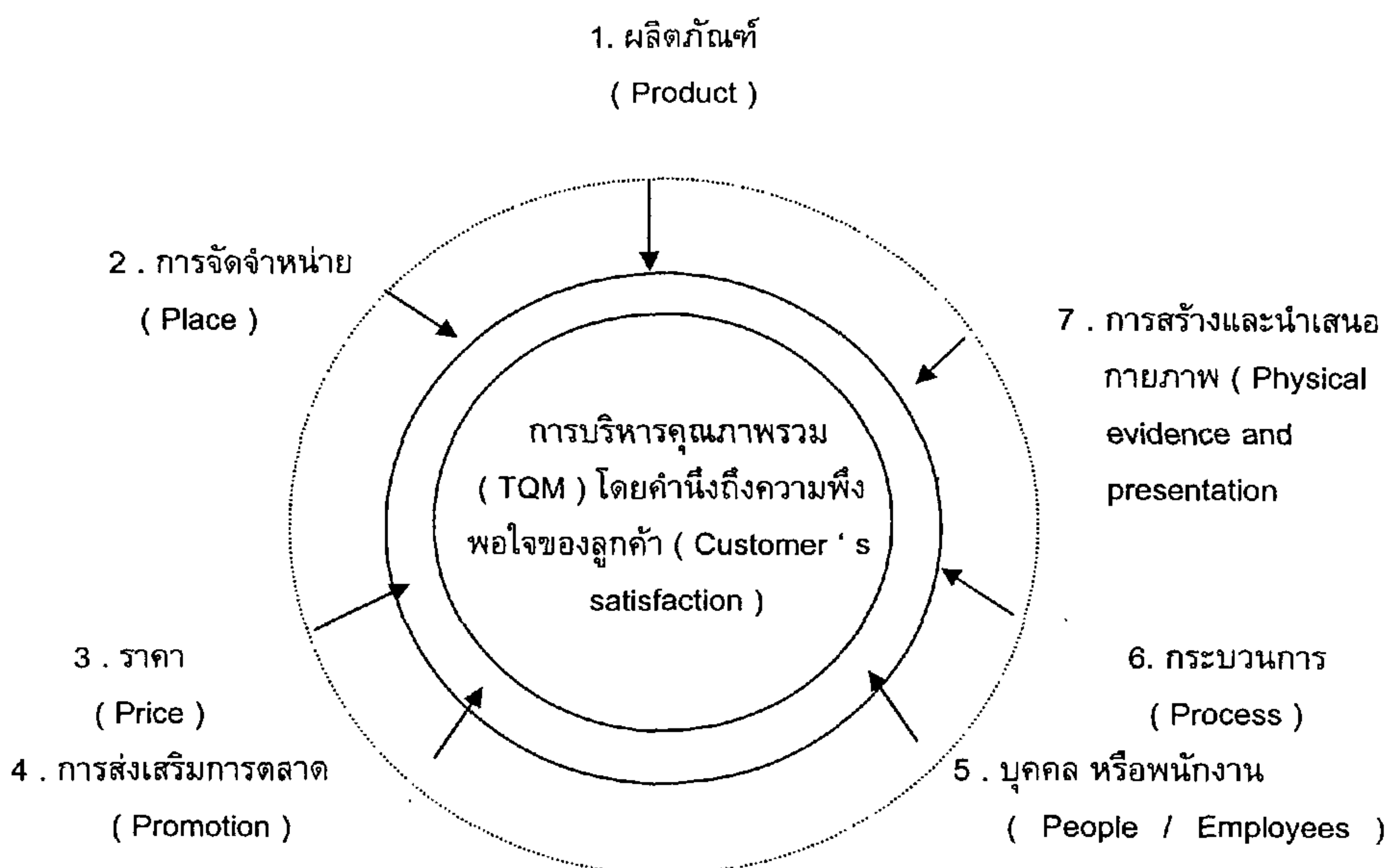
3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post - Service Factors หรือ Pre - Delivery Factors) ได้แก่

- ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)
- ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)
- ความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)
- การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complain Handling)
- ความคุ้มค่าเงิน หรือไม่ชอบบริการนั้น (Cost Effectiveness) หลังจากลูกค้าได้รับบริการจนครบถ้วนแล้ว

กลุ่มที่มีผลหลังการรับบริการแล้วจะเป็นจุดที่จะเกิดการตัดสินใจของผู้รับบริการว่า โดยรวมแล้วสิ่งที่ได้รับกับความคาดหวังที่มีนี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงหรือต่ำอย่างไร

กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ

ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4Ps เช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งประกอบด้วย 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) 2) ราคา (Price) 3) การจัดจำหน่าย (Place) 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และนอกจากนั้นแล้วยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่นๆเพิ่มเติมซึ่งประกอบด้วย 5) บุคคล (People) หรือ พนักงาน (Employees) 6) มีการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) 7) มีกระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจ (Customer satisfaction)



ภาพประกอบ 2 แสดงการใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing tools for services)
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ . การบริหารการตลาดยุคใหม่ .2541 , 337

ตอนที่ 2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2545 : บทคัดย่อ) ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารของการบินไทย ประจำไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค. ของปี 2544 โดยมีการทำรายงานสรุปความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทย ไว้ดังต่อไปนี้

นายบิลล์ เกตส์ ได้กล่าวว่า ความไม่พอใจของลูกค้า คือ สิ่งที่มีค่าที่สุดในการเรียนรู้ จากคำกล่าวนี้ได้แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ต่างๆที่ได้มาจากคำติชมของลูกค้า ซึ่งจะนำมาสู่การพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการที่มี ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการรวบรวมการแสดงความคิดเห็นของผู้โดยสารจากการเขียน Letter to President โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จดหมาย เป็นต้น โดยนำความคิดเห็นที่ได้ มาสรุป และนำข้อมูลต่างๆเหล่านี้ไปใช้พัฒนาคุณภาพ ในการบริการ ตลอดจนพัฒนาการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้โดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา (ก.ค.-ก.ย.2544)

จากจำนวนผู้โดยสารที่แสดงความคิดเห็นเข้ามาในช่วงไตรมาสที่ 4 มีจำนวนทั้งสิ้น 4,550 คน ซึ่งลดลงจากเดิมร้อยละ 13.6 หรือคิดเป็นอัตราส่วน ดี:ชม = 0.98:1 (ไตรมาสที่ผ่านมา = 1.08:1)

ในจำนวนเรื่องที่ได้รับคำชมเชยสูงสุดพบว่า ยังคงเป็นทัศนคติของพนักงานที่ปฏิบัติงานบนเครื่อง (Attitude of Cabin Crew) ในทุกชั้นโดยสาร ซึ่งพบว่ามีผู้โดยสารชมเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.7 และการปฏิบัติงานของพนักงานบนเครื่อง ได้รับคำชมเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 9.2

นอกจากนี้ยังมีคำชมเชยทางด้านอาหาร ความสะอาดสบายของที่นั่ง และสภาพแวดล้อมที่ดีภายในเครื่อง ตามลำดับ

ในส่วนของการดำเนินงานจากลูกค้า พบว่าสามารถแบ่งตามประเภทของการให้บริการเป็น 3 ประเภท คือ

- การบริการก่อนขึ้นเครื่อง (Pre Flight)

พบว่าลูกค้าให้คำติในเรื่องของการจองบัตรโดยสาร / และกระบวนการต่าง ๆ ในการซื้อบัตรโดยสาร / โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 6.1 รองลงมาคือเรื่องความไม่สม่ำเสมอของเที่ยวบิน (Flight Irregularities) โดยมีลูกค้าที่ลดลงร้อยละ 5.5 และเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานสนามบินลดลงร้อยละ 25.4

- การบริการบนเครื่องบิน (In-Flight)

เรียงตามลำดับดังนี้

1. เรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ มีลูกค้าติเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 16.2
2. เรื่องความสะอาดสบายของที่นั่ง มีค่าลดลงจากไตรมาสที่แล้วโดยลดลงร้อยละ 13.8
3. เรื่องทัศนคติของลูกเรือพบว่ามีจำนวนลูกค้าให้คำติลดลงร้อยละ 19
4. เรื่องเมนูอาหารพิเศษ มีลูกค้าติเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 14.3 โดยส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารชั้นประหยัดที่เดินทางในเส้นทาง Regional
5. เรื่องคุณภาพของอาหาร พบว่าลูกค้าติเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.2
6. เรื่องความหลากหลายของอาหาร มีลูกค้าติเพิ่มขึ้นร้อยละ 37
7. เรื่องสิ่งบันเทิงภายในเครื่องบิน ได้รับคำติลดลงร้อยละ 4.3

- การบริการเมื่อเครื่องลง (Post-Flight)

พบว่ามีปัญหาเรื่องความล่าช้าของการเคลื่อนย้ายกระเป๋าเดินทางของผู้โดยสารพบมากที่สุด เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้วร้อยละ 2.2 รองลงมาคือเรื่องของความเสียหายของกระเป๋าเดินทาง แต่มีจำนวนลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมาร้อยละ 4 และเรื่องกระเป๋าหาย มีลูกค้าติเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 6.6 อย่างไรก็ตามพบว่าตัวเลขการชดเชยค่าเสียหายในไตรมาสที่ 4 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมาถึงร้อยละ 8.1 หรือประมาณ 385,620.51 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ

อย่างไรก็ดี จากการแสดงความคิดเห็นของลูกค้า ได้แสดงให้เห็นถึงรายละเอียดต่าง ๆ ในการให้บริการของบริษัทแต่ก็เป็นเพียงการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะเปรียบเทียบสัดส่วนจากไตรมาสที่ผ่านมาเท่านั้น แต่สิ่งที่สำคัญ คือ การพิจารณาในรายละเอียดของคำติชมต่างๆซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า ลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นคำถามที่น่าสนใจตามมาว่า เราจะตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย ให้กับลูกค้าแต่ละรายได้อย่างไร โดยต้องสามารถตอบสนองความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด เพื่อที่สายการบินของเราจะได้เป็นสายการบินที่อยู่ในใจของผู้โดยสารตลอดไป

กัญยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษการวิจัยเรื่อง “ การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่างประเทศต่อการให้บริการของสายการบิน : ศึกษาเฉพาะกรณีเส้นทางบินข้ามทวีป ” โดยการศึกษาใช้การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารไทยและผู้โดยสารต่างประเทศที่เดินทางโดยสายการบินไทยในชั้นประหยัด และชั้นธุรกิจ ในเส้นทางบินข้ามทวีปมาแล้วไม่เกิน 1 ปี จำนวนทั้งหมด 50 คน

ผลการวิจัย พบว่า

ก. สำหรับผู้โดยสารชั้นประหยัด โดยรวมผู้โดยสารไทยและผู้โดยสารต่างประเทศชั้นประหยัด มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันประมาณ 5 % คือ ระดับร้อยละ 78.95 % กับร้อยละ 73.61% ระดับความพึงพอใจนี้เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ จะเห็นว่า การบริการของสายการบินไทยต้องปรับปรุงให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้นอีก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการแต่ละด้าน จะพบว่า ผู้โดยสารชั้นประหยัดที่เป็นคนไทย พึงพอใจมากที่สุด คือ ทางด้านสภาระบบที่นั่งบนเครื่องบิน ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความสะอาดและความเรียบร้อย ซึ่งจำนวนนี้ เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ อยู่ในเกณฑ์ 80-89 % ถือว่า การบริการอยู่ในระดับที่ดี บริการด้านที่มีจำนวนผู้โดยสารไทยชั้นประหยัด พึงใจรองลงมา คือ ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบายบนเครื่องบิน ด้านเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน และ ด้านการดูแลและขนส่งกระเป๋าเดินทาง ซึ่งจำนวนนี้ เมื่อนำไปเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ อยู่ในช่วง 70-79% ถือว่า การบริการอยู่ในระดับที่ต้องมีการปรับปรุง

การบริการด้านที่มีจำนวนผู้โดยสารชั้นประหยัดพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านพนักงานต้อนรับ และด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ซึ่งจำนวนนี้เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในช่วงที่ต่ำกว่า 70% คือ การบริการต้องแก้ไข

ข. สำหรับผู้โดยสารชั้นธุรกิจ บริการด้านที่มีจำนวนผู้โดยสารไทยชั้นธุรกิจพอใจมากที่สุด คือ ด้านความสะอาดและความเรียบร้อย ซึ่งเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในช่วง 90% ขึ้นไป ถือว่า บริการดีมาก

บริการด้านที่มีจำนวนผู้โดยสารไทยชั้นธุรกิจพอใจรองลงมา คือ ด้านพนักงานต้อนรับ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบายบนเครื่องบิน ซึ่งจำนวนนี้เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในช่วง 80-89% ถือว่า บริการอยู่ในระดับที่ดี

การบริการด้านที่มีจำนวนผู้โดยสารชั้นธุรกิจพอใจรองลงมา คือ ด้านการดูแลและการขนส่งกระเป๋าเดินทาง และด้านสภาระบบที่นั่ง ซึ่งเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในช่วง 70-79% คือ การบริการต้องมีการปรับปรุง

การบริการด้านที่มีจำนวนผู้โดยสารชั้นธุรกิจพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเวลาการเข้าออกของเที่ยวบิน และด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ซึ่งจำนวนนี้เมื่อนำไปเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ ต่ำกว่า 70% คือ การบริการต้องเร่งแก้ไข

พลอย ยีบัว (2534:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษการวิจัยเรื่อง “ ทศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ การทำอากาศยานกรุงเทพ ” โดยศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการในเรื่องด้านการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี แต่ผู้โดยสารบางส่วนให้ข้อสังเกตว่า ต้องใช้เวลารอรับกระเป๋าเดินทางนานเกินไป และบางส่วนกระเป๋าชำรุดเสียหาย ซึ่งองค์ประกอบของการล่าช้ามีอยู่ 2 ประการ คือ เครื่องบินเข้าจอดที่หลุมจอดซึ่งอยู่ห่างจากตัวอาคารผู้โดยสารมาก และรถลากจูงคอนเทนเนอร์บรรทุกกระเป๋าเดินทางถูกจำกัดความเร็วไม่เกิน 30 กม./ชม. และครั้งละไม่เกิน 4 ตู้คอนเทนเนอร์ ส่วนสาเหตุการชำรุดเสียหายของกระเป๋าเดินทาง คือ เจ้าหน้าที่ขนถ่ายกระเป๋า กระทำโดยขาดความระมัดระวังและขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ และการจัดแ่งหรือกรีดทำลายกระเป๋าเพื่อหวังใจกรรมทรัพย์สินอาจจะกระทำการระหว่างการขนถ่ายกระเป๋าลงจากเครื่องบินระหว่างการเดินทางไปยังตัวอาคาร และระหว่างการลำเลียงออกจากตู้คอนเทนเนอร์เพื่อส่งลงสายพานไปยังผู้โดยสารขาเข้า ส่วนด้านการให้บริการผู้โดยสารขาออก ก็พบเช่นเดียวกันว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดีสูงกว่า แต่ผู้โดยสารได้ให้ข้อสังเกตว่าการบริการด้านนี้เสียเวลามากเกินไป

จินดารัตน์ ศักดิ์สุภา (2544 : บทสรุป) ได้ทำการศึกษการวิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจของ ผู้โดยสารต่อการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดในงานบริการด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับ คือ ด้านบุคลิกของพนักงาน ได้แก่ พนักงานไม่แสดงท่าทีทำให้ไม่กล้ารบกวน ด้านความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารและการบริการอื่น ๆ ได้แก่ การบริการเป็นไปอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ด้านความรู้ในงานอาชีพและการผ่านการอบรมของพนักงาน ได้แก่ พนักงานผ่านการอบรมด้านคุณธรรมมีใจบริการด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้โดยสาร ได้แก่ การประกาศของพนักงานชัดเจน ถูกต้อง ด้านการต้อนรับก่อนเครื่องขึ้น ได้แก่ การบริการสิ่งของเครื่องใช้เหมาะสมตามโอกาส ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ พนักงานสร้างบรรยากาศที่ดีในขณะบริการอาหาร ด้านการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงาน ได้แก่ พนักงานตรวจความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้นลง

สรุปภาพรวม ผู้โดยสารจำนวนมากที่ยังมีความพึงพอใจน้อย มีความต้องการเห็นพนักงานมี ที่ทำหรือบุคลิกภาพที่เป็นกันเอง เหมาะสมกับหน้าที่ดูแลช่วยเหลือให้เกิดความสะดวกสบายระหว่างเดินทาง มากกว่าที่เป็นอยู่ ผู้โดยสารยังพอใจน้อยต่อการบริการที่ยังไม่ทั่วถึง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่เป็นธรรม ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานมีโอกาสอบรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม มากกว่าที่เป็นอยู่จริง และให้มีการพัฒนาเรื่องการประกาศต่าง ๆ ระหว่างการเดินทาง การบริการสิ่งของเครื่องใช้ควรจัดระบบการบริการให้เหมาะสมตามโอกาส ขณะบริการอาหารเครื่องดื่ม พนักงานควรสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น และพนักงาน ต้องเอาใจใส่ตรวจตราความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้นลง

ตอนที่ 3 ประวัติและเรื่องราวของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

Thai Airways International Public Company

ประวัติ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่ดำเนินการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจการบินของโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องกันเรื่อยมา อีกทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับ บริษัท สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็มหรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส ได้ร่วมลงทุนในกิจการด้วยเงินทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยบริษัทเดินอากาศไทยจำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอสเอเอสถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นขั้นตอนตลอดมา จนถึงปีพุทธศักราช 2520 บริษัทเดินอากาศไทยจำกัด ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติของคณะรัฐมนตรีและมอบ โอนหุ้นที่ซื้อมานี้ให้กับกระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินไทยของคนไทยอย่างแท้จริง โดยมีบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นร่วมกัน

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2531 บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รวมกิจการเข้าด้วยกันโดยมติของคณะรัฐมนตรี เป็นผลให้เงินทุนของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้นจาก 1,400 ล้านบาท เป็น 2,230 ล้านบาท และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ.2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้นโดยคณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการ ดังนี้

๒๑๔๔๙ ๐.๓

1. นำบริษัท เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ของบริษัท ในราคาตามมูลค่าที่ตราไว้ หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายแก่ประชาชนทั่วไป

5. แปลงกำไรสะสมเป็นทุน คิดเป็นเงิน 10,770 ล้านบาท

ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทยมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย

และเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้รับหุ้นสามัญจากการบินไทย เข้าเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ทั้งนี้จากการแปลงกำไรสะสมเป็นทุนและเพิ่มทุนจดทะเบียนตามมติของคณะกรรมการบริษัทจะทำให้ทุนจดทะเบียนของบริษัทเพิ่มจาก 2,230 ล้านบาท เป็น 16,000 ล้านบาท จึงนับเป็นบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนสูงที่สุดในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ในปี พ.ศ.2535 บริษัท ได้นำหุ้นเพิ่มทุนออกจำหน่ายให้แก่ประชาชนทั่วไปและพนักงานเป็นจำนวน 1,000 ล้านบาท หรือ 100 ล้านบาท ส่วนอีก 2,000 ล้านบาทหรือ 200 ล้านหุ้นนั้น จะนำออกจำหน่ายเมื่อคณะกรรมการบริษัท พิจารณาเห็นสมควรต่อไป ขณะนี้บริษัท มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วเป็นจำนวนทั้งสิ้น 14,000 ล้านบาท

ในปี พ.ศ. 2537 บริษัทจดทะเบียนแปรสภาพเป็น บริษัท มหาชน จำกัด เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2537 ในปี 2540 บริษัท ได้ร่วมทำความตกลงเป็นพันธมิตรการบินกับสายการบินลุฟท์ฮันซ่า สายการบินยูไนเต็ด สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ และสายการบินแอร์แคนาดา เพื่อเป็นเครือข่ายการบินที่ใหญ่ที่สุดในโลกของธุรกิจการบิน

ในปี 2542 การบินไทยร่วมกับปวงชาวไทยเฉลิมฉลอง เนื่องในโอกาสปีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาครบ 6 รอบ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ โดยประดับตราสัญลักษณ์ ของวโรกาสนี้บนเครื่องบินทุกลำ และลงลายภาพเรือพระที่นั่ง สุพรรณหงส์ บนเครื่องบินโบอิง 747-400 ทั้งนี้เพื่อเป็นการแสดงให้ทั่วโลก ได้ประจักษ์ถึงความภาคภูมิใจ และความจงรักภักดีของคนไทยที่มีต่อพระมหากษัตริย์ไทย

ในปี 2543 การบินไทยครบรอบ 40 ปี ในการดำเนินกิจการ และประสบความสำเร็จอย่างงดงาม การบินไทยจะก้าวต่อไปสู่สหัสวรรษใหม่ อย่างมั่นคงด้วยประสบการณ์ และจะทำการบุกเบิกพัฒนาสร้างสรรค์บริการและเส้นทางบินใหม่ ๆ ให้ครอบคลุมมากขึ้น ทั้งภายในประเทศ รวมทั้งให้บริการที่สะดวกสบาย

สัญลักษณ์ (Logo)

สัญลักษณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการนำเอาแนวความคิดและลวดลายอันอ่อนช้อยงดงามทางด้านศิลปะของไทยมาผสมผสานสร้างรูปแบบสัญลักษณ์ขึ้น เพื่อให้ความหมายและภาพลักษณ์ของความเป็นไทยได้อย่างเด่นชัด ซึ่งปรากฏว่าสัญลักษณ์ของการบินไทยมีส่วนคล้ายคลึงกับกลีบของกล้วยไม้หรือกลีบดอกกล้วยไม้ อันถือว่าเป็นดอกไม้ประจำชาติ

ที่งดงามได้โดยบังเอิญ และไม่เพียงเท่านั้นสัญลักษณ์ดังกล่าวยังมีส่วนคล้ายคลึงกับไบเบิ้ลมา ซึ่งเป็นศาสนวัตถุของชาติที่สำคัญและพบเห็นอยู่เป็นประจำอีกด้วย

สีและความหมาย

สีเหลืองทอง : สื่อความหมายถึง ศิลปะของไทยที่ได้รับอิทธิพลมาจากศาสนา ได้แก่ ความระยิบระยับของสีทองตามวัดวาอาราม

สีชมพูและม่วง : สื่อความหมายของภาพลักษณ์ที่คุ้นตาทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศ ที่มักพบเห็น 2 สีดังกล่าว จากลายผ้าไหมไทยและสีของดอกกล้วยไม้

ดังนั้น สัญลักษณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบขึ้นด้วยลวดลายและสีต้นแบบไทยจึงสามารถแสดงเอกภาพบ่งบอกลักษณะความเป็นไทยได้อย่างเด่นชัด

นโยบายในการบริหารงาน

1. ด้านการเงิน โดยเพิ่มมูลค่ารวมทางการตลาด (Marketing Cap) ให้สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันที่ลดลงเหลือเพียง 970 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ในขณะที่เมื่อปี 2541 มีมูลค่ารวมทางการตลาดอยู่ในระดับ 1,200 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

2. ด้านการตลาด โดยมุ่งเน้นตลาดของกลุ่มผู้โดยสารให้สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการ และการเปลี่ยนแปลงของสายการบินพันธมิตร พร้อมกับการสร้างรายได้ให้เพิ่มประสาณงานกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการสร้างผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ

3. ด้านการบริหารจัดการ ได้ให้นโยบายการใช้เครื่องบินให้มีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน รวมถึงการใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกในกลุ่มพันธมิตรการบิน สตาร์ อัลไลน์แอนซ์ และฟ่อนปรนกฎระเบียบของทางราชการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

4. การกำหนดกรอบและแผนการลงทุนในสนามบินสุวรรณภูมิ

5. มีมาตรการในการขายหุ้นเพิ่มทุนอย่างชัดเจน

6. ให้ร่วมกันสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่บริษัทฯ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- เป็นบริษัทฯ ที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ
- ช่วยส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจการบิน
- ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เนื่องจากรัฐบาลมุ่งเน้นการหารายได้จาก

นักท่องเที่ยวซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยการเปิดเสรีการบินการให้ความร่วมมือกับสายการบินเอกชนภายในประเทศให้มากที่สุด

โครงสร้างบริษัท

ในการจัดโครงสร้างองค์กรของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารงานต่าง ๆ นั้น ทางบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการจัดแบ่งสายงานออกเป็น 9 ฝ่ายหลัก และมีฝ่ายย่อยซึ่งอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายหลักอีกจำนวนหนึ่ง อีกทั้งยังมีฝ่ายกิจการพิเศษคอยกำกับดูแลการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) อีก 1 หน่วยงานด้วย จากการจัดโครงสร้างขององค์กรดังกล่าว มีฝ่ายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายการพาณิชย์ มีหน้าที่ในการบริหาร, พัฒนาผลผลิตและวางแผนบริหารรายได้
2. ฝ่ายบริการลูกค้า มีหน้าที่ในการดูแลและควบคุมการให้บริการแก่ลูกค้า
3. ฝ่ายปฏิบัติการ มีหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติการบนเครื่องบินและพัฒนาบุคลากรทางการบิน
4. ฝ่ายการซ่อมบำรุงอากาศยาน มีหน้าที่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมเครื่องบินให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน
5. ฝ่ายการเงินและสารสนเทศ มีหน้าที่ในการดูแลเรื่องการเงินการบัญชีและบริหารกิจการร่วมลงทุน
6. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป มีหน้าที่ในการบริหารงานบุคคลและบริหารงานทั่วไป
7. ฝ่ายวางแผนและรัฐกิจสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการวางแผนการดำเนินงานของกิจการ
8. ฝ่ายรักษามาตรฐานและความปลอดภัย มีหน้าที่ในการดูแลและรักษามาตรฐานความปลอดภัยในการบินให้แก่ผู้โดยสาร
9. ฝ่ายกิจการพิเศษ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
10. ฝ่ายบริหารภาวะฉุกเฉินและศูนย์ข้อมูลการบริหาร
11. ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์
12. ฝ่ายการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น
13. ฝ่ายครัวการบิน

การให้บริการ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทหนึ่งในอุตสาหกรรมการบินของโลก ซึ่งอุตสาหกรรมการบินนั้น ถือได้ว่าเป็นธุรกิจการบริการอย่างหนึ่ง การบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินไทยนั้น มิได้มีแต่เพียงการให้บริการขนส่งผู้โดยสารเท่านั้น แต่ยังมีบริการอยู่อีกหลายรูปแบบที่อาจจะเป็นบริการเสริมการขนส่งผู้โดยสาร หรือเป็นการบริการแบบอื่น ๆ ซึ่งมีบริการต่าง ๆ อยู่มากมาย และการบริการที่มีขึ้นนั้นบางอย่างอาจมีขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกว่าเดินทางโดยเครื่องบินสะดวกสบายมากขึ้น หรือบริการบางอย่างอาจจะมีไว้ให้ผู้บริโภคใช้เป็นทางเลือกกว่าจะเดินทางด้วยพาหนะแบบไหน หรือจะเดินทางกับสายการบินใด หรือการบริการบางอย่างอาจจะมีเพื่อการเพิ่มรายได้จากธุรกิจการบิน หรือเพื่อการแข่งขัน

ในส่วนของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้นมีการให้บริการกับลูกค้าในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการขนส่งผู้โดยสาร
 - การบริการภาคพื้นดิน
 - การบริการบนเครื่องบิน
2. การบริการทางโภชนาการ
3. การบริการขนส่งสินค้า
4. การบริการซ่อมบำรุง
5. การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

จุดบินที่ให้บริการ

ปัจจุบันการบินไทยให้บริการผู้โดยสารสู่ 50 จุดบินในเอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป ตะวันออกกลาง และอเมริกาเหนือ และสู่ 23 จุดบินในประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีพันธมิตรธุรกิจการบินเครือข่าย สตาร์อัลไลแอนซ์ ซึ่งเป็นเครือข่ายพันธมิตรการบินที่ใหญ่และสำคัญที่สุดในโลก นักเดินทางสามารถบินมาประเทศไทยได้อย่างสะดวกจากกว่า 800 แห่ง ใน 130 ประเทศทั่วโลก ด้วย 15 สายการบินพันธมิตร นับเป็นประโยชน์อันยิ่งใหญ่ที่เรามอบให้ผู้โดยสารเดินทางสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างราบรื่น สะดวกสบาย และครบวงจร

ในรอบปีที่ผ่านมา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาและปรับปรุงเส้นทางการบิน ทั้งเส้นทางในประเทศและระหว่างประเทศ ให้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในแข่งขันกับสายการบินอื่น ๆ ให้สูงมากยิ่งขึ้น โดยรุกขยายในเส้นทางที่มีศักยภาพในด้านการตลาดและเส้นทางที่สร้างรายได้จากเงินตราต่างประเทศสกุลที่แข็ง เพื่อผลการดำเนินงานที่สูงขึ้นและยังได้ปรับกลยุทธ์ทั้งในด้านความถี่และความจุของเที่ยวบินให้ตอบรับต่อสภาวะการตลาดที่เปลี่ยนแปลงตามเศรษฐกิจของแต่ละภูมิภาค

จุดบินภายในประเทศ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เพิ่มความถี่และปริมาณความจุในเส้นทางที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยวรวมทั้งเที่ยวบินพิเศษในเทศกาลต่าง ๆ โดยปรับเปลี่ยนการใช้เครื่องบินในแต่ละเส้นทางให้เหมาะสมกับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น

ในปี 2544 นี้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจุดบินที่เปิดให้บริการ ดังนี้

Thailand

BANGKOK

UPPER NORTHERN THAILAND

- CHIANG MAI
- CHIANG RAI
- MAE HONG SON
- LAMPANG
- PHRAE
- NAN

LOWER NORTHERN THAILAND

- PHITSANULOK
- MAE SOT

UPPER NORTH-EASTERN THAILAND

- KHON KAEN
- UDON THANI
- SAKON NAKHON
- NAKHON PHANOM

LOWER NORTH-EASTERN THAILAND

- UBON RATCHATHANI
- NAKHON RATCHASIMA
- BURIRAM

UPPER SOUTHERN THAILAND

- PHUKET
- SURAT THANI
- NAKHON SI THAMMARAT
- KRABI

LOWER SOUTHERN THAILAND

- HAT YAI
- TRANG
- NARATHIWAT

จุดบินในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการให้บริการในเส้นทางระหว่างประเทศ ครอบคลุม
ทั่วโลกดังนี้

ABROAD

USA AND CANADA

- LOS ANGELES

EUROPE

- ATHENS
- COPENHAGEN
- FRANKFURT
- LONDON
- MADRID
- ROME
- STOCKHOM
- PARIS
- ZURICH

MIDDLE EAST

- MUSCAT
- DUBAI

SOUTH ASIA

- COLUMBO
- DHAKA
- DELHI
- CALCUTTA
- KATHMANDU
- KARACHI
- LAHORE

INDOCHINA

- VIENTIANE
- PHNOM PENH
- HO CHI MINH
- HANOI
- DANANG

MYANMAR

- YANGON

AUSTRALIA AND NEW ZEALAND

- AUCKLAND
- BRISBANE
- MELBOURNE
- PERTH
- SYDNEY

SOUTHEAST ASIA

- JAKARTA
- DENPASAR
- TAIPEI
- KAOHSIUNG
- SINGAPORE
- SEOUL
- PUSAN

EAST ASIA

- MANILA
- GUANGZHOU
- SHANGHAI
- TOKYO
- OSAKA
- NAGOYA
- FUKUOKA
- BEIJING
- KUNMING
- HONG KONG
- KUALA LUMPUR
- PENANG
- BANDAR SARI BEGAWAN

จำนวนพนักงานและฝูงบิน

การบินไทยเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่มีพนักงานปฏิบัติหน้าที่เป็นจำนวนประมาณ 25,800 คน ประกอบด้วย พนักงานภาคพื้นดิน เช่น พนักงานขายตั๋ว, เจ้าหน้าที่ประจำสนามบิน, ฝ่ายตรวจสอบเครื่องยนต์, ฝ่ายการเงิน, ฝ่ายการตลาด ฯลฯ และพนักงานบนเครื่องบิน เช่น แอร์โฮสเตส, สจ๊วต, นักบิน, ผู้ช่วยนักบิน ฯลฯ

นอกจากพนักงานที่คอยให้บริการแก่ผู้โดยสารแล้ว ก็ยังมีเครื่องบินที่คอยให้บริการอีกด้วย ซึ่งปัจจุบันบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีเครื่องบินที่คอยให้บริการประจำการอยู่ทั้งสิ้น 81 ลำ โดยแบ่งเป็นรุ่นต่าง ๆ ดังนี้

แบบเครื่องบิน	จำนวน		
	2544	2543	2542
โบอิง 747 – 400	16	14	14
โบอิง 747 - 300	2	2	2
เอ็มดี 11	4	4	4
โบอิง 777 – 300	6	4	2
โบอิง 777 – 200	8	8	8
โบอิง 330 – 300	12	12	11
แอร์บัส 310 – 200	-	1	1
แอร์บัส 300 – 600	21	21	21
แอร์บัส 300 – บี	-	-	2
แอร์ 737 – 400	10	11	11
เอทีอาร์ 72	2	2	2
โบอิง 747 – 200 เอสเอฟ	-	-	1
รวม	81	79	79

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สูตรในการหาขนาดของตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงในเอกสารประกอบการสอนวิชาวิจัยธุรกิจ (กัลยา วาณิชย์บัญชา . 2544 : 4) ดังนี้

$$n = \left[\frac{Z}{E} \right]^2 (P)(1 - P)$$

เมื่อ n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่มโดยกำหนดให้ $P = 0.5$

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดโดย Z มีค่า = 1.96 ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% (ระดับนัยสำคัญที่ 0.05)

E แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยกำหนดให้ความคลาด

เคลื่อน = 0.05

เพราะฉะนั้นจะได้รับการคำนวณโดยที่ n เท่ากับ 384

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384 ตัวอย่างและสำรองไว้ 15 ตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 399 ตัวอย่าง ซึ่งจะได้จากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้คือ

ขั้นที่ 1 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบวิจาร์ณญาณ (Judgement Sampling) โดยเลือกสถานที่ที่จะจัดเก็บแบบสอบถามโดยพิจารณาจากพื้นที่ที่มีผู้โดยสารมาใช้บริการของสายการบินไทยเพื่อจัดเก็บแบบสอบถาม

ซึ่งสถานที่ที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง มีดังต่อไปนี้

1. อาคารจำหน่ายตั๋วโดยสารที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. สนามบินดอนเมือง อาคารระหว่างประเทศ
3. ผู้โดยสารที่อยู่บนเครื่อง โดยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยคำนวณหาจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละสถานที่ตามขั้นตอนที่ 1 กำหนดให้สัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละสถานที่คือ 384 / 3 เท่ากับ จำนวน 128 ตัวอย่าง โดยมีการเก็บสำรองตัวอย่าง จำนวน 5 ตัวอย่างในแต่ละสถานที่

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้นำไปเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ในขั้นที่ 2

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจ จากตำรา เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
2. ขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ
3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ในการกำหนดช่วงอายุสามารถคำนวณได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช . 2542 : 110)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2544 ได้ใช้เกณฑ์การสำรวจผู้มีงานทำอายุ ตั้งแต่ 15 – 65 ปี ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอายุ} &= \frac{65 - 15}{5} \\ &= 10\end{aligned}$$

การแบ่งช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม สามารถแบ่งได้ ดังนี้

- 15 – 24 ปี
- 25 – 34 ปี
- 35 – 44 ปี
- 45 – 54 ปี
- 55 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- โสด
- สมรส
- หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 การศึกษาที่สำเร็จ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- มัธยมศึกษา หรือ ปวช.
- อนุปริญญา หรือ ปวส.
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง
- ข้าราชการ
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ
- นักเรียน / นักศึกษา
- อื่นๆ

ข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- ต่ำกว่าและเท่ากับ 10,000 บาท
- 10,001 – 30,000 บาท
- 30,001 – 50,000 บาท
- 50,001 – 70,000 บาท
- 70,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ลักษณะแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวน 43 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ คือ

- ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยแบบสอบถามในแต่ละด้านมีตัวชี้วัดความพึงพอใจ ดังนี้คือ

2.1 การวัดความพึงพอใจทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- ความมีอัธยาศัยไมตรี
- ลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานหญิงต้อนรับบนเครื่องบิน
- ลักษณะการแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานของพนักงานต้อนรับ
- รูปร่างหน้าตาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- การพูดจาของพนักงานต้อนรับ
- การตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในการให้บริการ
- ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
- กริยาท่าทางการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.2 การวัดความพึงพอใจทางด้านความตรงต่อเวลาเข้าออกของเครื่องบิน

- การออกเดินทางตรงตามกำหนดเวลา
- การเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา

2.3 การวัดความพึงพอใจทางด้านอาหารบนเครื่องบิน

- รสชาติของอาหาร
- ความหลากหลายของอาหาร
- ปริมาณอาหาร
- คุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัย
- การตอบสนองที่รวดเร็วตามความต้องการของผู้โดยสาร

2.4 การวัดความพึงพอใจทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน

- ความหลากหลายของเครื่องดื่ม
- ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร
- รสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ)

2.5 การวัดความพึงพอใจทางด้านความปลอดภัยของการเดินทาง

- สภาพการใช้งานของเครื่องบิน
- อุปกรณ์และระบบความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน
- ความรู้ความสามารถของนักบิน
- ความทันสมัยของเครื่องบิน

2.6 การวัดความพึงพอใจทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน

- ราคาของตั๋วเครื่องบิน
- ความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับตั๋วเครื่องบิน
- การจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทาง
- การให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง

2.7 การวัดความพึงพอใจทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน

- ความสะดวกสบายของที่นั่ง
- สภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน
- ความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน
- ความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสาร
- การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมบนเครื่องบิน
- ความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน

2.8 การวัดความพึงพอใจทางด้านสื่อบันเทิงบนเครื่องบิน

- การให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- การให้บริการทางด้านเสียงเพลง
- รายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน
- ความสมบูรณ์ของระบบเสียง

2.9 การวัดความพึงพอใจด้านการบริการทางภาคพื้นดิน

- การให้บริการกระเป๋ากรณีชำรุดหรือเสียหาย
- สภาพความเรียบร้อยของสัมภาระ
- ความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทาง
- ความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทาง
- ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ
- การปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบิน

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทย
น้อยที่สุด ต้องเร่งแก้ไขด่วน
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทย
น้อยต้องปรับปรุงการบริการ
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทย
ปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยมาก
ที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท
ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เพื่อนำผล
ไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจ
ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยแบ่งลักษณะ
ของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบ
แบบสอบถามของผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบของการทำวิจัยนั้นผู้วิจัย
ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ตำราที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัย เอกสารต่างๆของ บริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน) และวิทยานิพนธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวมมาเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ แปลงข้อมูลและ
เข้ารหัส เพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For
Windows Version 10 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย

โดยการวิจัยครั้งนี้ได้มีการใช้ค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

1.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไป
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ใน
แบบสอบถาม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช . 2542 :255)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของมูลด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถาม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช . 2542 :255)

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

เมื่อ	S.D	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	n -1	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α -Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach) (ศิริชัย พงษ์วิชัย . 2544 : 127)

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_0^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
	n	แทน จำนวนข้อคำถาม
	S_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของข้อคำถามที่ i
	S_0^2	แทนค่าความแปรปรวนของค่าที่ได้ทั้งหมด

1.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1.3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศระหว่าง 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้ t-test เพื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่มที่ 1 (σ_1^2) และ กลุ่มที่ 2 (σ_2^2)

ถ้าพบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2541:165)

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

ถ้าพบว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2541 : 165)

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
	$\overline{X_1}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\overline{X_2}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

1.3.2 ค่า F-Test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2541 : 167) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 , 3 , 4 , 5 และ 6 โดยใช้สูตร ดังนี้

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

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ใน F-distribution
	MS_b	แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทนความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	$df_b = p - 1$	; p = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	$df_w = n - p$	; n = จำนวนคนทั้งหมด

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์ปัญญา. 2544 : 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test
2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
3. สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
4. การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
5. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
6. รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 การนำเสนอความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ซึ่งแบ่งลักษณะการบริการของสายการบินไทยออกเป็นทั้งหมด 9 ด้านดังต่อไปนี้

- 1 ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2 ความพึงพอใจต่อความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน
- 3 ความพึงพอใจต่ออาหารบนเครื่องบิน
- 4 ความพึงพอใจต่อเครื่องดื่มบนเครื่องบิน
- 5 ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการเดินทาง
- 6 ความพึงพอใจต่อราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน
- 7 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสบายบนเครื่องบิน
- 8 ความพึงพอใจต่อสารบบบันเทิงบนเครื่องบิน
- 9 ความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทั้งหมด 9 ด้านของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ผล ซึ่งจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
1.1	ชาย	140	36.50
1.2	หญิง	244	63.50
	รวม	384	100
2. อายุ			
2.1	15 - 24 ปี	30	7.80
2.2	25 - 34 ปี	212	55.20
2.3	35 - 44 ปี	82	21.40
2.4	45 - 54 ปี	39	10.20
2.5	55 ปีขึ้นไป	21	5.50
	รวม	384	100
3. สถานภาพสมรส			
3.1	โสด	237	61.70
3.2	สมรส	138	35.90
3.3	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	9	2.30
	รวม	384	100
4. ระดับการศึกษาที่สำเร็จ			
4.1	มัธยมปลาย หรือ ปวช.	18	4.70
4.2	อนุปริญญา หรือ ปวส.	24	6.30
4.3	ปริญญาตรี	257	66.90
4.4	สูงกว่าปริญญาตรี	85	22.10
	รวม	384	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	211	54.90
5.2 ข้าราชการ	57	14.80
5.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ	58	15.10
5.4 นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	17	4.40
5.5 นักเรียน / นักศึกษา	22	5.70
5.6 อื่นๆ	19	4.90
รวม	384	100
6. รายได้ต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	38	9.90
6.2 10,001 – 30,000 บาท	204	53.10
6.3 30,001 – 50,000 บาท	93	24.20
6.4 50,001 – 70,000 บาท	31	8.10
6.5 70,001 บาทขึ้นไป	18	4.70
รวม	384	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารชาวไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 384 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 และเพศหญิง มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 โดยผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย

อายุ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุระหว่าง 15 – 24 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 45 – 54 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 โดยผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี และมีอายุระหว่าง 45 – 54 ปี ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีผู้โดยสารมีสถานภาพโสด มีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 ผู้โดยสารมีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และผู้โดยสารมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 โดยผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

ระดับการศึกษาที่สำเร็จ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 และผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 โดยผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. ตามลำดับ

อาชีพ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นพนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 ผู้โดยสารที่รับราชการ มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ผู้โดยสารที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ผู้โดยสารที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 โดยผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง รองลงมา คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ข้าราชการ ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 และผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 โดยผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การนำเสนอความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ซึ่งแบ่งลักษณะการบริการของสายการบินไทยออกเป็นทั้งหมด 9 ด้าน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามทั้งหมด 384 ชุดมาทำการวิเคราะห์ ได้ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ทั้งหมด 9 ด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.69	.719	มาก
2. ทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน	3.48	.846	มาก
3. ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน	3.51	.822	มาก
4. ทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน	3.81	.764	มาก
5. ทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง	3.58	.738	มาก
6. ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน	3.09	.783	ปานกลาง
7. ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน	3.45	.805	มาก
8. ทางด้านสภาระบบที่นั่งบนเครื่องบิน	3.73	.859	มาก
9. ทางด้านภาคพื้นดิน	3.13	.808	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมาก ต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบินมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา คือ การบริการทางด้านสภาระบบที่นั่งบนเครื่องบิน ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และผู้โดยสารมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อการบริการทางด้านของราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และทางด้านภาคพื้นดิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ตาราง 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความมีอัธยาศัยไมตรี	3.76	.723	มาก
2. ลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับ หญิงบนเครื่องบิน	4.07	.643	มาก
3. ลักษณะการแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานของ พนักงานต้อนรับ	3.86	.610	มาก
4. รูปร่างหน้าตาของพนักงานต้อนรับ	3.66	.712	มาก
5. การพูดจาของพนักงานต้อนรับ	3.66	.779	มาก
6. การตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในการ ให้บริการ	3.56	.766	มาก
7. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.59	.705	มาก
8. ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของ พนักงานต้อนรับ	3.45	.766	มาก
9. กริยาท่าทางการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	3.57	.768	มาก

จากตาราง 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือ ลักษณะการแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานของพนักงานต้อนรับ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ตาราง 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การออกเดินทางตรงตามกำหนดเวลา	3.43	.849	มาก
2. การเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา	3.53	.848	มาก

จากตาราง 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีระดับความพึงพอใจมาก ทั้งทางด้านการออกเดินทางตรงตามกำหนดเวลา และการเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา

ตาราง 5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. รสชาติของอาหาร	3.49	.914	มาก
2. ความหลากหลายของอาหาร	3.32	.979	ปานกลาง
3. ปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร	3.56	.766	มาก
4. คุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัย	3.71	.714	มาก
5. การตอบสนองที่รวดเร็วตามความต้องการของผู้โดยสาร	3.49	.737	มาก

จากตาราง 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจทางด้านคุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัยเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมา คือ การได้รับปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทางด้านความหลากหลายของอาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ตาราง 6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความหลากหลายของเครื่องดื่ม	3.84	.758	มาก
2. ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ	3.78	.844	มาก
3. รสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ)	3.81	.690	มาก

จากตาราง 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความพึงพอใจมากต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ทั้งทางด้านความหลากหลายของเครื่องดื่ม รสชาติของเครื่องดื่ม และปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ

ตาราง 7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. สภาพการใช้งานของเครื่องบิน	3.60	.748	มาก
2. อุปกรณ์และระบบความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน	3.59	.687	มาก
3. ความรู้ความสามารถของนักบิน	3.71	.688	มาก
4. ความทันสมัยของเครื่องบิน	3.42	.827	มาก

จากตาราง 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความพึงพอใจมากต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง โดยผู้โดยสารมีความพึงพอใจทางด้านความรู้ความสามารถของนักบินเป็นอันดับหนึ่ง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมา คือ สภาพการใช้งานของเครื่องบิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ตาราง 8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ราคาของตั๋วเครื่องบิน	2.52	.899	น้อย
2. ความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับตั๋วเครื่องบิน	3.19	.842	ปานกลาง
3. การจัดการเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทาง	3.35	.665	ปานกลาง
4. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง	3.30	.725	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจน้อยในเรื่องของราคาของตั๋วเครื่องบิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 และผู้โดยสารมีความพึงพอใจปานกลางในส่วนของการจัดการเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทาง การให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง และความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับตั๋วเครื่องบิน

ตาราง 9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความสะดวกสบายของที่นั่ง	3.31	.859	ปานกลาง
2. สภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน	3.64	.675	มาก
3. ความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน	3.22	.859	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสาร	3.30	.852	ปานกลาง
5. การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบิน	3.60	.772	มาก
6. ความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน	3.62	.812	มาก

จากตาราง 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการที่เกี่ยวกับสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องของ ความสะดวกสบายของที่นั่ง ความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน และ ความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสาร

ตาราง 10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาว
ไทยที่มีต่อการบริการทางด้านสาระบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ทางด้านสาระบันเทิงบนเครื่องบิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.47	.852	มาก
2. การให้บริการทางด้านเสียงเพลง	3.45	.898	มาก
3. รายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน	3.28	.888	ปานกลาง
4. ความสมบูรณ์ของระบบเสียง	3.29	.796	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้าน
สาระบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจ
มาก ที่เกี่ยวกับการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆภายในเครื่องบินเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.47 รองลงมา คือ การให้บริการทางด้านเสียงเพลง ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และมีความพึงพอใจในระดับ
ปานกลาง ในเรื่องของ ความสมบูรณ์ของระบบเสียง และรายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน

ตาราง 11 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาว
ไทยที่มีต่อการบริการทางด้านบริการภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ทางด้านบริการภาคพื้นดิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้ประกันกระเป๋ากรณีชำรุดหรือเสียหาย	3.21	.698	ปานกลาง
2. สภาพความเรียบร้อยของสัมภาระ	3.34	.796	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทาง	2.89	.900	ปานกลาง
4. ความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทาง	3.26	.827	ปานกลาง
5. ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ	2.83	.866	ปานกลาง
6. การปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบิน	3.23	.759	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการทางด้าน
บริการภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้
สมมติฐานข้อที่ 1) - เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการ
บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบิน
ไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบิน
ไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน
(Independent Sample T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ ระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้น จะปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prop. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 หรือ .01 ตามลำดับ ซึ่งสามารถ
แสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	เพศ	T-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
1. ความมีอัธยาศัยไมตรี	ชาย	3.86	.648	2.195*	382	.029
	หญิง	3.70	.758			
2. ลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงาน ต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน	ชาย	4.06	.665	-.244	382	.808
	หญิง	4.07	.631			
3. ลักษณะการแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงาน ของพนักงานต้อนรับ	ชาย	3.86	.607	-.054	382	.957
	หญิง	3.86	.613			
4. รูปร่างหน้าตาของพนักงานต้อนรับ	ชาย	3.69	.690	.505	382	.614
	หญิง	3.65	.725			
5. การพูดจาของพนักงานต้อนรับ	ชาย	3.81	.776	2.852**	382	.005
	หญิง	3.57	.769			
6. การตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารใน การให้บริการ	ชาย	3.66	.784	1.942	382	.053
	หญิง	3.50	.751			
7. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน	ชาย	3.59	.729	-.169	382	.866
	หญิง	3.60	.693			
8. ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการ ให้บริการของพนักงานต้อนรับ	ชาย	3.49	.773	.870	382	.385
	หญิง	3.42	.763			
9. กริยาท่าทางการแสดงออกอย่างเหมาะสมของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ชาย	3.61	.746	.711	382	.477
	หญิง	3.55	.781			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบ พบว่า

ทางด้านความมีอัตราความพึงพอใจไม่ตรีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่า 2-tailed Prop. (p) เท่ากับ .029 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันทางด้านความมีอัตราความพึงพอใจไม่ตรีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง .

และทางด้านของการพุดจาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีค่า 2-tailed Prop. (p) เท่ากับ .005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันทางด้านของการพุดจาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง .

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
1. การออกเดินทางตรงตามกำหนดเวลา	ชาย	3.26	.819	-2.920**	382	.004
	หญิง	3.52	.853			
2. การเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา	ชาย	3.38	.844	-2.646**	382	.008
	หญิง	3.61	.841			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบ พบว่า

ทางด้านการออกเดินทางตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งพบว่า มีค่า 2-tailed Prop. (p) เท่ากับ .004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านการออกเดินทางตรงตามกำหนดเวลาของเครื่องบินแตกต่างกัน โดยพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ทางด้านการเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งพบว่า มีค่า 2-tailed Prop. (p) เท่ากับ .008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านการเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลาแตกต่างกัน โดยพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
1. รสชาติของอาหาร	ชาย	3.53	.852	.675	382	.500
	หญิง	3.46	.949			
2. ความหลากหลายของอาหาร	ชาย	3.39	.934	1.031	382	.303
	หญิง	3.28	1.004			
3. ปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร	ชาย	3.56	.779	.085	382	.932
	หญิง	3.56	.760			
4. คุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัย	ชาย	3.66	.707	-1.064	382	.288
	หญิง	3.74	.718			
5. การตอบสนองที่รวดเร็วตามความต้องการของผู้โดยสาร	ชาย	3.48	.704	-.274	382	.784
	หญิง	3.50	.756			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบ พบว่า ซึ่งพบว่า มีค่า 2-tailed Prop. (p) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านของรสชาติของอาหาร ความหลากหลายของอาหาร ปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร คุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัย และการตอบสนองที่รวดเร็วตามความต้องการของผู้โดยสาร

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
1. ความหลากหลายของเครื่องดื่ม	ชาย	3.75	.721	-1.739	382	.083
	หญิง	3.89	.775			
2. ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ	ชาย	3.74	.836	-.846	382	.398
	หญิง	3.81	.849			
3. รสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ)	ชาย	3.77	.616	-.883	382	.378
	หญิง	3.84	.730			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านเครื่องยนต์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบ พบว่า ซึ่งพบว่า มีค่า 2-tailed Prop. (p) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านเครื่องยนต์บนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านของความหลากหลายของเครื่องยนต์ ปริมาณเครื่องยนต์ที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ และรสชาติของเครื่องยนต์

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
1. สภาพการใช้งานของเครื่องบิน	ชาย	3.57	.788	-.598	382	.550
	หญิง	3.62	.725			
2. อุปกรณ์และระบบความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน	ชาย	3.51	.673	-1.607	382	.109
	หญิง	3.63	.693			
3. ความรู้ความสามารถของนักบิน	ชาย	3.62	.662	-1.881	382	.061
	หญิง	3.76	.699			
4. ความทันสมัยของเครื่องบิน	ชาย	3.42	.796	-.055	382	.956
	หญิง	3.43	.845			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบ พบว่า ซึ่งพบว่า มีค่า 2-tailed Prop. (p) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยไม่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านของสภาพการใช้งานของเครื่องบิน อุปกรณ์และระบบความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน ความรู้ความสามารถของนักบิน และความทันสมัยของเครื่องบิน

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
1. ราคาของตั๋วเครื่องบิน	ชาย	2.51	.894	-.269	382	.788
	หญิง	2.53	.904			
2. ความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับตั๋วเครื่องบิน	ชาย	3.08	.796	-2.019*	382	.044
	หญิง	3.26	.862			
3. การจัดการเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทาง	ชาย	3.31	.636	-.831	382	.406
	หญิง	3.37	.682			
4. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง	ชาย	3.24	.698	-1.267	382	.206
	หญิง	3.34	.739			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบ พบว่า ทางด้านความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับตั๋วเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า 2-tailed Prop. (p) เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับตั๋วเครื่องบินแตกต่างกัน โดยที่พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
1. ความสะดวกสบายของที่นั่ง	ชาย	3.23	.834	-1.453	382	.147
	หญิง	3.36	.871			
2. สภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน	ชาย	3.59	.656	-1.051	382	.294
	หญิง	3.67	.685			
3. ความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน	ชาย	3.17	.881	-.907	382	.365
	หญิง	3.25	.847			
4. ความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสาร	ชาย	3.30	.854	.054	382	.957
	หญิง	3.30	.853			
5. การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบิน	ชาย	3.65	.748	.981	382	.327
	หญิง	3.57	.785			
6. ความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน	ชาย	3.74	.819	2.129*	382	.034
	หญิง	3.55	.802			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบ พบว่า ทางด้านความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า 2-tailed Prop. (p) เท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินแตกต่างกัน โดยที่พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ทางด้านสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบิน	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
1. การให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	ชาย	3.54	.826	1.077	382	.282
	หญิง	3.44	.866			
2. การให้บริการทางด้านเสียงเพลง	ชาย	3.46	.876	.152	382	.879
	หญิง	3.44	.912			
3. รายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน	ชาย	3.24	.910	-.804	382	.422
	หญิง	3.31	.876			
4. ความสมบูรณ์ของระบบเสียง	ชาย	3.20	.770	-1.664	382	.097
	หญิง	3.34	.808			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบ พบว่า มีค่า 2-tailed Prop. (p) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การให้บริการทางด้านเสียงเพลง รายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน และความสมบูรณ์ของระบบเสียง

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ทางด้านภาคพื้นดิน	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
1. การให้ประกันกระเป๋ากรณีชำรุดหรือเสียหาย	ชาย	3.25	.669	.941	382	.347
	หญิง	3.18	.715			
2. สภาพความเรียบร้อยของสัมภาระ	ชาย	3.31	.740	-.549	382	.583
	หญิง	3.36	.827			
3. ความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทาง	ชาย	2.83	.831	-.981	382	.327
	หญิง	2.92	.937			
4. ความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทาง	ชาย	3.14	.783	-2.120*	382	.035
	หญิง	3.33	.846			
5. ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ	ชาย	2.82	.833	-.204	382	.839
	หญิง	2.84	.886			
6. การปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบิน	ชาย	3.18	.789	-1.041	382	.298
	หญิง	3.26	.740			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบ พบว่า ทางด้านความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทาง ซึ่งพบว่า มีค่า 2-tailed Prop. (p) เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทางแตกต่างกัน โดยที่พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

สมมุติฐานข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀ : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H₁ : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prop. น้อยกว่า .05 หรือ .01 แสดงว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ .01 โดยที่ถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison)โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความมีอัธยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	4	1.676	.419	.799	.527
	ภายในกลุ่ม	379	198.801	.525		
	รวม	383	200.477			
2. ลักษณะการแต่งกายด้วยชุด ไทยของพนักงานต้อนรับหญิง บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.709	1.177	2.906*	.022
	ภายในกลุ่ม	379	153.531	.405		
	รวม	383	158.240			
3. ลักษณะการแต่งกายด้วย เครื่องแบบพนักงานของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.366	.592	1.601	.173
	ภายในกลุ่ม	379	140.040	.369		
	รวม	383	142.406			
4. รูปร่างหน้าตาของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.141	.785	1.560	.184
	ภายในกลุ่ม	379	190.848	.504		
	รวม	383	193.990			

ตาราง 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
5. การพูดจาของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.419	.605	.997	.409
	ภายในกลุ่ม	379	229.891	.607		
	รวม	383	232.310			
6. การตอบสนองความต้องการ ของผู้โดยสารในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.263	.316	.535	.710
	ภายในกลุ่ม	379	223.477	.590		
	รวม	383	224.740			
7. ความเพียงพอของจำนวน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.208	.552	1.111	.351
	ภายในกลุ่ม	379	188.417	.497		
	รวม	383	190.625			
8. ความกระตือรือร้นและความ รวดเร็วในการให้บริการของ พนักงานต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.874	1.469	2.541*	.040
	ภายในกลุ่ม	379	219.084	.578		
	รวม	383	224.958			
9. กริยาท่าทางการแสดงออก อย่างเหมาะสมของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.938	.984	1.679	.154
	ภายในกลุ่ม	379	222.164	.586		
	รวม	383	226.102			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับ พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
		4.00	4.00	4.07	4.31	4.33
15 – 24 ปี	4.00		.00	-.07	-.31*	-.33
			.970	.590	.047	.066
25 – 34 ปี	4.00			-.07	-.30**	-.33*
				.409	.007	.025
35 – 44 ปี	4.07				-.23	-.26
					.059	.095
45 – 54 ปี	4.31					-.03
						.882
55 ปีขึ้นไป	4.33					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 22 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 45 – 54 ปี ทางด้านลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 45 – 54 ปีมีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 15 – 24 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.31

ผู้โดยสารที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 45 – 54 ปี และ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 45 – 54 ปี และ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 25 – 34 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.30 และ 0.33 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ		15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.77	3.40	3.35	3.56	3.67
15 – 24 ปี	3.77		.37*	.41*	.20	.10
			.013	.011	.273	.644
25 – 34 ปี	3.40			.04	-.17	-.27
				.667	.206	.121
35 – 44 ปี	3.35				-.21	-.31
					.156	.093
45 – 54 ปี	3.56					-.10
						.618
55 ปีขึ้นไป	3.67					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 23 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี และ 35 – 44 ปี ทางด้านความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15 – 24 ปีมีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 25 – 34 ปี และ 35 – 44 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.37 และ 0.41 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การออกเดินทางตรงตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	.993	.248	.342	.850
	ภายในกลุ่ม	379	275.109	.726		
	รวม	383	276.102			
2. การเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	8.396	2.099	2.976*	.019
	ภายในกลุ่ม	379	267.289	.705		
	รวม	383	275.685			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า การบริการทางด้านของการเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลาแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลาของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
		3.60	3.64	3.29	3.46	3.33
15 – 24 ปี	3.60		-.04	.31	.14	.27
			.800	.087	.498	.265
25 – 34 ปี	3.64			.35**	.18	.31
				.002	.219	.110
35 – 44 ปี	3.29				-.17	-.04
					.302	.843
45 – 54 ปี	3.46					.13
						.573
55 ปีขึ้นไป	3.33					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 25 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่ มีอายุ 35 – 44 ปี ทางด้านการเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลาของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปีมีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 35 – 44 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.35

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. รสชาติของอาหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	2.257	.564	.673	.611
	ภายในกลุ่ม	379	317.678	.838		
	รวม	383	319.935			
2. ความหลากหลายของอาหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	10.473	2.618	2.781*	.027
	ภายในกลุ่ม	379	356.767	.941		
	รวม	383	367.240			
3. ปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อ ความต้องการของผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	5.267	1.317	2.275	.061
	ภายในกลุ่ม	379	219.355	.579		
	รวม	383	224.622			
4. คุณค่าของอาหารที่ถูกหลัก อนามัย	ระหว่างกลุ่ม	4	1.224	.306	.598	.665
	ภายในกลุ่ม	379	194.109	.512		
	รวม	383	195.333			
5. การตอบสนองที่รวดเร็วตาม ความต้องการของผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	1.737	.434	.798	.527
	ภายในกลุ่ม	379	206.240	.544		
	รวม	383	207.977			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทางด้านของความหลากหลายของอาหาร มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความหลากหลายของอาหารแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของอาหารของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ		15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.80	3.25	3.23	3.33	3.62
15 – 24 ปี	3.80		.55**	.57**	.47*	.18
			.004	.006	.048	.513
25 – 34 ปี	3.25			.02	-.08	-.37
				.885	.622	.097
35 – 44 ปี	3.23				-.10	-.39
					.591	.103
45 – 54 ปี	3.33					-.29
						.277
55 ปีขึ้นไป	3.62					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 27 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี , 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปี ทางด้านความหลากหลายของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15 – 24 ปีมีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 25 – 34 ปี , 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.55 0.57 และ 0.47 ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความหลากหลายของ เครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	4	5.945	1.486	2.632*	.034
	ภายในกลุ่ม	379	214.045	.565		
	รวม	383	219.990			
2. ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับ เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.426	1.606	2.284	.060
	ภายในกลุ่ม	379	266.634	.704		
	รวม	383	273.060			
3. รสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ)	ระหว่างกลุ่ม	4	7.209	1.802	3.896**	.004
	ภายในกลุ่ม	379	175.291	.463		
	รวม	383	182.500			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของความหลากหลายของเครื่องดื่ม มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความหลากหลายของเครื่องดื่มแตกต่างกัน

และทางด้านของรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของเครื่องดื่มของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
		4.17	3.82	3.70	3.87	4.05
15 – 24 ปี	4.17		.35*	.47**	.29	.12
			.019	.003	.107	.578
25 – 34 ปี	3.82			.13	-.05	-.23
				.199	.697	.188
35 – 44 ปี	3.70				-.18	-.35
					.228	.056
45 – 54 ปี	3.87					-.18
						.388
55 ปีขึ้นไป	4.05					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 29 แสดงว่า
ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี และ 35 – 44 ปี ทางด้านความหลากหลายของเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15 – 24 ปีมีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 25 – 34 ปี และ 35 – 44 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.35 และ 0.47 ตามลำดับ

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ	— x	15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
		4.07	3.74	3.78	3.87	4.24
15 – 24 ปี	4.07		.33*	.29*	.19	-.17
			.013	.049	.239	.376
25 – 34 ปี	3.74			-.04	-.14	-.50**
				.614	.252	.001
35 – 44 ปี	3.78				-.09	-.46**
					.490	.006
45 – 54 ปี	3.87					-.37*
						.047
55 ปีขึ้นไป	4.24					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 30 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี และ 35 – 44 ปี ทางด้านรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 25 – 34 ปี และ 35 – 44 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.33 และ 0.29 ตามลำดับ

ผู้โดยสารที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 25 – 34 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.50

ผู้โดยสารที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 35 – 44 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.46

ผู้โดยสารที่มีอายุ 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 45 – 54 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.37

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านความปลอดภัยในการ เดินทาง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. สภาพการใช้งานของเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	7.102	1.775	3.252*	.012
	ภายในกลุ่ม	379	206.938	.546		
	รวม	383	214.039			
2. อุปกรณ์และระบบความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	4	.696	.174	.366	.833
	ภายในกลุ่ม	379	180.293	.476		
	รวม	383	180.990			
3. ความรู้ความสามารถของนักบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.522	1.130	2.423*	.048
	ภายในกลุ่ม	379	176.812	.467		
	รวม	383	181.333			
4. ความทันสมัยของเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.101	.525	.766	.548
	ภายในกลุ่ม	379	259.709	.685		
	รวม	383	261.810			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของสภาพการใช้งานของเครื่องบิน มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของสภาพการใช้งานของเครื่องบินแตกต่างกัน

และทางด้านของความรู้ความสามารถของนักบิน มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความรู้ความสามารถของนักบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ		15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.87	3.65	3.52	3.28	3.62
15 – 24 ปี	3.87		.22	.34*	.58**	.25
			.135	.031	.001	.240
25 – 34 ปี	3.65			.13	.37**	.03
				.189	.004	.850
35 – 44 ปี	3.52				.24	-.09
					.093	.601
45 – 54 ปี	3.28					-.34
						.093
55 ปีขึ้นไป	3.62					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 32 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอายุ 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปีทางด้านสภาพการใช้งานของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.34 และ 0.58 ตามลำดับ

ผู้โดยสารที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอายุ 45 – 54 ปีทางด้านสภาพการใช้งานของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 45 – 54 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.37

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของนักบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ		15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.57	3.69	3.66	3.82	4.10
15 – 24 ปี	3.57		-.12	-.09	-.25	-.53**
			.360	.529	.127	.007
25 – 34 ปี	3.69			.03	-.13	-.41*
				.735	.269	.010
35 – 44 ปี	3.66				-.16	-.44**
					.224	.009
45 – 54 ปี	3.82					-.27
						.138
55 ปีขึ้นไป	4.10					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 33 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านความรู้ความสามารถของนักบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่า อายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.53

ผู้โดยสารที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านความรู้ความสามารถของนักบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่า อายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.41

ผู้โดยสารที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านความรู้ความสามารถของนักบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่า อายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.44

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านราคาและการจองตั๋ว เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ราคาของตั๋วเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.802	.450	.554	.696
	ภายในกลุ่ม	379	307.988	.813		
	รวม	383	309.789			
2. ความสะดวกในการติดต่อซื้อ และรับตั๋วเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.253	.563	.792	.531
	ภายในกลุ่ม	379	269.486	.711		
	รวม	383	271.740			
3. การจัดตารางเวลาบินที่ เหมาะสมต่อการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	4.870	1.217	2.802*	.026
	ภายในกลุ่ม	379	164.669	.434		
	รวม	383	169.539			
4. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับ การเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	3.424	.856	1.639	.164
	ภายในกลุ่ม	379	197.928	.522		
	รวม	383	201.352			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทางด้านของการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทาง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
		3.60	3.35	3.38	3.08	3.38
15 – 24 ปี	3.60		.25	.22	.52**	.22
			.056	.115	.001	.244
25 – 34 ปี	3.35			-.02	.28*	-.03
				.777	.016	.857
35 – 44 ปี	3.38				.30*	.00
					.019	.986
45 – 54 ปี	3.08					-.30
						.089
55 ปีขึ้นไป	3.38					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 35 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 45 – 54 ปี ทางด้านการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 45 – 54 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.52

ผู้โดยสารที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 45 – 54 ปี ทางด้านการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 45 – 54 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.28

ผู้โดยสารที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 45 – 54 ปี ทางด้านการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 45 – 54 ปี ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.30

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความสะดวกสบายของที่นั่ง	ระหว่างกลุ่ม	4	5.341	1.335	1.826	.123
	ภายในกลุ่ม	379	277.159	.731		
	รวม	383	282.500			
2. สภาพแสงสว่างภายใน เครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.751	1.438	3.231*	.013
	ภายในกลุ่ม	379	168.655	.445		
	รวม	383	174.406			
3. ความกว้างขวางของทางเดิน ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	11.014	2.754	3.841**	.005
	ภายในกลุ่ม	379	271.725	.717		
	รวม	383	282.740			
4. ความเพียงพอของที่เก็บ สัมภาระในห้องโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	6.234	1.558	2.172	.072
	ภายในกลุ่ม	379	271.923	.717		
	รวม	383	278.156			
5. การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.256	.564	.946	.437
	ภายในกลุ่ม	379	225.984	.596		
	รวม	383	228.240			
6. ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.476	1.369	2.100	.080
	ภายในกลุ่ม	379	247.014	.652		
	รวม	383	252.490			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ		15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.70	3.67	3.59	3.38	4.00
15 – 24 ปี	3.70		.03	.11	.32	-.30
			.789	.421	.052	.115
25 – 34 ปี	3.67			.08	.28*	-.33*
				.359	.016	.029
35 – 44 ปี	3.59				.20	-.41*
					.123	.011
45 – 54 ปี	3.38					-.62**
						.001
55 ปีขึ้นไป	4.00					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 37 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 45 – 54 ปี และ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.28 และ 0.33 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ที่มีอายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 25 – 34 ปี

ผู้โดยสารที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.41 โดยที่ผู้ที่มีอายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 35 – 44 ปี

ผู้โดยสารที่มีอายุ 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.62 โดยที่ผู้ที่มีอายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 45 – 54 ปี

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ		15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.73	3.19	3.12	3.08	3.48
15 – 24 ปี	3.73		.54**	.61**	.66**	.26
			.001	.001	.002	.286
25 – 34 ปี	3.19			.07	.12	-.28
				.517	.430	.145
35 – 44 ปี	3.12				.05	-.35
					.785	.088
45 – 54 ปี	3.08					-.40
						.082
55 ปีขึ้นไป	3.48					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 38 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี , 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปี ทางด้านความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.54 0.61 และ 0.66 ตามลำดับโดยที่ผู้ที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า 25 – 34 ปี , 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปี

ตาราง 39 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสารบบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสารบบนเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ ต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.579	.395	.542	.705
	ภายในกลุ่ม	379	276.161	.729		
	รวม	383	277.740			
2. การให้บริการทางด้าน เสียงเพลง	ระหว่างกลุ่ม	4	2.170	.542	.670	.613
	ภายในกลุ่ม	379	306.789	.809		
	รวม	383	308.958			
3. รายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.030	1.257	1.604	.172
	ภายในกลุ่ม	379	297.030	.784		
	รวม	383	302.060			
4. ความสมบูรณ์ของระบบเสียง	ระหว่างกลุ่ม	4	1.473	.368	.578	.679
	ภายในกลุ่ม	379	241.441	.637		
	รวม	383	242.914			

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสารบบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสารบบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

ตาราง 40 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านภาคพื้นดิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การให้ประกันกระเป๋ากรณี ชำรุดหรือเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	4	3.326	.831	1.718	.145
	ภายในกลุ่ม	379	183.422	.484		
	รวม	383	186.747			
2. สภาพความเรียบร้อยของ สัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.490	1.122	1.786	.131
	ภายในกลุ่ม	379	238.135	.628		
	รวม	383	242.625			
3. ความรวดเร็วในการรับกระเป๋า เดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	10.938	2.734	3.463**	.009
	ภายในกลุ่ม	379	299.247	.790		
	รวม	383	310.185			
4. ความชัดเจนของป้ายและ เครื่องหมายนำทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	8.513	2.128	3.183*	.014
	ภายในกลุ่ม	379	253.445	.669		
	รวม	383	261.958			
5. ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋า และสัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	4	14.813	3.703	5.150**	.000
	ภายในกลุ่ม	379	272.520	.719		
	รวม	383	287.333			
6. การปฏิบัติงานของพนักงานที่ สนามบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	7.172	1.793	3.187*	.014
	ภายในกลุ่ม	379	213.201	.563		
	รวม	383	220.372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของความเร็วในการรับกระเป๋าเดินทาง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางแตกต่างกัน

ทางด้านของความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทาง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทางแตกต่างกัน

ทางด้านของระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระแตกต่างกัน

ทางด้านของการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ		15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.13	2.98	2.78	2.72	2.38
15 – 24 ปี	3.13		.16	.35	.42	.75**
			.366	.064	.055	.003
25 – 34 ปี	2.98			.20	.26	.60**
				.091	.096	.004
35 – 44 ปี	2.78				.06	.40
					.718	.067
45 – 54 ปี	2.72					.34
						.162
55 ปีขึ้นไป	2.38					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 41 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.75 โดยที่ผู้ที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.60 โดยที่ผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ		15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.37	3.33	3.12	3.33	2.76
15 – 24 ปี	3.37		.03	.24	.03	.60*
			.842	.162	.867	.010
25 – 34 ปี	3.33			.21*	.00	.57**
				.046	.991	.002
35 – 44 ปี	3.12				-.21	.36
					.185	.073
45 – 54 ปี	3.33					.57*
						.010
55 ปีขึ้นไป	2.76					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 42 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.60 โดยที่ผู้ที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 35 – 44 ปี และ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.21 และ 0.57 ตามลำดับ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 35 – 44 ปี และ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มีอายุ 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.57 โดยที่ผู้ที่มีอายุ 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ		15 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.00	2.95	2.74	2.62	2.19
15 – 24 ปี	3.00		.05	.26	.38	.81**
			.754	.158	.063	.001
25 – 34 ปี	2.95			.20	.33*	.76**
				.065	.025	.000
35 – 44 ปี	2.74				.13	.55**
					.436	.008
45 – 54 ปี	2.62					.42
						.065
55 ปีขึ้นไป	2.19					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 43 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.81 โดยที่ผู้ที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 45 – 54 ปี และ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.33 และ 0.76 ตามลำดับ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 45 – 54 ปี และ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทางด้านระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.55 โดยที่ผู้ที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อายุ	— x	15 – 24 ปี 3.40	25 – 34 ปี 3.33	35 – 44 ปี 3.07	45 – 54 ปี 3.05	55 ปีขึ้นไป 3.00
15 – 24 ปี	3.40		.07 .146	.33* .042	.35 .056	.40 .062
25 – 34 ปี	3.33			.25* .010	.27* .037	.33 .059
35 – 44 ปี	3.07				.02 .881	.07 .690
45 – 54 ปี	3.05					.05 .801
55 ปีขึ้นไป	3.00					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 44 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 35 – 44 ปี ทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.33 โดยที่ผู้ที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 35 – 44 ปี

ผู้โดยสารที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปี ทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.25 และ 0.27 ตามลำดับ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปี

สมมุติฐานข้อที่ 3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prop. น้อยกว่า .05 และ .01 ถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05

ตาราง 45 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านพนักงานต้อนรับ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความมีอัธยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.467	.734	1.405	.247
	ภายในกลุ่ม	381	199.009	.522		
	รวม	383	200.477			
2. ลักษณะการแต่งกายด้วยชุด ไทยของพนักงานต้อนรับหญิง บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	.228	.114	.275	.760
	ภายในกลุ่ม	381	158.012	.415		
	รวม	383	158.240			
3. ลักษณะการแต่งกายด้วย เครื่องแบบพนักงานของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	.378	.189	.507	.603
	ภายในกลุ่ม	381	142.028	.373		
	รวม	383	142.406			
4. รูปร่างหน้าตาของพนักงาน นรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.811	1.406	2.801	.062
	ภายในกลุ่ม	381	191.178	.502		
	รวม	383	193.990			

ตาราง 45 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านพนักงานต้อนรับ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
5. การพูดจาของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.003	1.002	1.657	.192
	ภายในกลุ่ม	381	230.307	.604		
	รวม	383	232.310			
6. การตอบสนองความต้องการ ของผู้โดยสารในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.445	.723	1.233	.293
	ภายในกลุ่ม	381	223.294	.586		
	รวม	383	224.740			
7. ความเพียงพอของจำนวน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	.840	.420	.843	.431
	ภายในกลุ่ม	381	189.785	.498		
	รวม	383	190.625			
8. ความกระตือรือร้นและความ รวดเร็วในการให้บริการของ พนักงานต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.008	1.504	2.582	.077
	ภายในกลุ่ม	381	221.951	.583		
	รวม	383	224.958			
9. กริยาท่าทางการแสดงออก อย่างเหมาะสมของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.210	.605	1.025	.360
	ภายในกลุ่ม	381	224.891	.590		
	รวม	383	226.102			

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรรถของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า สถานภาพสมรรถที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

ตาราง 46 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านความตรงต่อเวลาการ เข้าออกของเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การออกเดินทางตรงตาม กำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2	.381	.191	.263	.769
	ภายในกลุ่ม	381	275.720	.724		
	รวม	383	276.102			
2. การเดินทางถึงที่หมายตรง ตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.933	.967	1.345	.262
	ภายในกลุ่ม	381	273.752	.719		
	รวม	383	275.685			

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

ตาราง 47 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. รสชาติของอาหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.394	2.697	3.267*	.039
	ภายในกลุ่ม	381	314.541	.826		
	รวม	383	319.935			
2. ความหลากหลายของอาหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.002	2.501	2.631	.073
	ภายในกลุ่ม	381	362.237	.951		
	รวม	383	367.240			
3. ปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อ ความต้องการของผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.716	2.858	4.974**	.007
	ภายในกลุ่ม	381	218.907	.575		
	รวม	383	224.622			
4. คุณค่าของอาหารที่ถูกหลัก อนามัย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.304	.652	1.280	.279
	ภายในกลุ่ม	381	194.030	.509		
	รวม	383	195.333			
5. การตอบสนองที่รวดเร็วตาม ความต้องการของผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	.299	.149	.274	.761
	ภายในกลุ่ม	381	207.678	.545		
	รวม	383	207.977			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของรสชาติของอาหาร ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของรสชาติของอาหารแตกต่างกัน

ทางด้านของปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 48 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรสชาติของอาหารของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.40	3.64	3.44
โสด	3.40		-.25* .011	-.05 .877
สมรส	3.64			.20 .522
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.44			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 48 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่สมรส ทางด้านรสชาติของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.25 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.46	3.71	3.78
โสด	3.46		-0.25** .003	-0.31 .224
สมรส	3.71			-0.07 .796
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.78			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 49 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพสมรส ทางด้านปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.25 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ตาราง 50 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความหลากหลายของ เครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.356	.678	1.182	.308
	ภายในกลุ่ม	381	218.633	.574		
	รวม	383	219.990			
2. ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับ เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.881	.941	1.322	.268
	ภายในกลุ่ม	381	271.179	.712		
	รวม	383	273.060			
3. รสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ)	ระหว่างกลุ่ม	2	1.723	.861	1.815	.164
	ภายในกลุ่ม	381	180.777	.474		
	รวม	383	182.500			

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านของความหลากหลายของเครื่องดื่ม ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ และรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ)

ตาราง 51 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านความปลอดภัยในการ เดินทาง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. สภาพการใช้งานของเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.333	.666	1.194	.304
	ภายในกลุ่ม	381	212.706	.558		
	รวม	383	214.039			
2. อุปกรณ์และระบบความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.434	.717	1.521	.220
	ภายในกลุ่ม	381	179.556	.471		
	รวม	383	180.990			
3. ความรู้ความสามารถของ นักบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.381	.691	1.462	.233
	ภายในกลุ่ม	381	179.952	.472		
	รวม	383	181.333			
4. ความทันสมัยของเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.496	3.248	4.847**	.008
	ภายในกลุ่ม	381	255.314	.670		
	รวม	383	261.810			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความทันสมัยของเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามตารางดังนี้

ตาราง 52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.35	3.51	4.11
โสด	3.35		-0.16 .074	-.76** .006
สมรส	3.51			-.60* .033
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.11			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 52 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ทางด้านความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.76 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ทางด้านความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.60 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

ตาราง 53 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านราคาและการจองตั๋ว เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ราคาของตั๋วเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.337	1.668	2.074	.127
	ภายในกลุ่ม	381	306.452	.804		
	รวม	383	309.789			
2. ความสะดวกในการติดต่อซื้อ และรับตั๋วเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	.364	.182	.255	.775
	ภายในกลุ่ม	381	271.376	.712		
	รวม	383	271.740			
3. การจัดตารางเวลาบินที่ เหมาะสมต่อการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	.464	.232	.523	.593
	ภายในกลุ่ม	381	169.075	.444		
	รวม	383	169.539			
4. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับ การเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.333	1.667	3.207*	.042
	ภายในกลุ่ม	381	198.018	.520		
	รวม	383	201.352			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 54 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.37	3.18	3.44
โสด	3.37		.19* .014	-.07 .765
สมรส	3.18			-.26 .289
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.44			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 54 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพสมรส ทางด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.19 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส

ตาราง 55 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความสะดวกสบายของที่นั่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	4.625	2.313	3.171*	.043
	ภายในกลุ่ม	381	277.875	.729		
	รวม	383	282.500			
2. สภาพแสงสว่างภายใน เครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.256	1.628	3.624*	.028
	ภายในกลุ่ม	381	171.150	.449		
	รวม	383	174.406			
3. ความกว้างขวางของทางเดิน ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.800	2.900	3.989*	.019
	ภายในกลุ่ม	381	276.940	.727		
	รวม	383	282.740			

ตาราง 55 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
4. ความเพียงพอของที่เก็บ สัมภาระในห้องโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 381	1.864 276.292	.932 .725	1.285	.278
	รวม	383	278.156			
5. การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 381	3.584 224.656	1.792 .590	3.039*	.049
	รวม	383	228.240			
6. ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 381	4.852 247.638	2.426 .650	3.732*	.025
	รวม	383	252.490			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของความสะอาดสบายของที่นั่ง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความสะอาดสบายของที่นั่งแตกต่างกัน

ทางด้านของสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 56 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายของที่นั่งของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
	$\bar{x}$	3.32	3.26	4.00
โสด	3.32		.06 .544	-.68* .019
สมรส	3.26			-.74* .012
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 56 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มิมีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่งของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.68 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มิมีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่งของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.74 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

ตาราง 57 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.64	3.60	4.22
โสด	3.64		.04	-.58*
			.579	.011
สมรส	3.60			-.62**
				.007
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.22			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 57 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ทางด้านสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.58 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ทางด้านสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.62 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

ตาราง 58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.19	3.24	4.00
โสด	3.19		-.05 .558	-.81** .005
สมรส	3.24			-.76* .010
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 58 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ทางด้านความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.81 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ทางด้านความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.76 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

ตาราง 59 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.59	3.58	4.22
โสด	3.59		.01	-.64*
			.934	.015
สมรส	3.58			-.64*
				.015
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.22			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 59 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ทางด้านการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.64 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ทางด้านการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.64 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

ตาราง 60 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด 3.56	สมรส 3.69	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ 4.22
โสด	3.66		-.13 .129	-.67* .016
สมรส	3.69			-.53 .055
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.22			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 60 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ทางด้านความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.67 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ตาราง 61 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสารบบแท่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสารบบแท่งบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ ต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.229	1.614	2.241	.108
	ภายในกลุ่ม	381	274.511	.721		
	รวม	383	277.740			
2. การให้บริการทางด้าน เสียงเพลง	ระหว่างกลุ่ม	2	4.042	2.021	2.525	.081
	ภายในกลุ่ม	381	304.917	.800		
	รวม	383	308.958			
3. รายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.991	2.495	3.200*	.042
	ภายในกลุ่ม	381	297.069	.780		
	รวม	383	302.060			
4. ความสมบูรณ์ของระบบเสียง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.319	1.159	1.836	.161
	ภายในกลุ่ม	381	240.595	.631		
	รวม	383	242.914			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 61 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสารบบแท่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทางด้านของรายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของรายการภาพยนตร์บนเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 62 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการภาพยนต์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
	$\bar{x}$	3.19	3.43	3.44
โสด	3.19		-0.23*	-0.25
			.014	.404
สมรส	3.43			-0.02
				.956
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.44			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 62 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ทางด้านรายการภาพยนต์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.23 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ตาราง 63 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านภาคพื้นดิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การให้ประกันกระเป๋ากรณี ชำรุดหรือเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	2	.370	.185	.379	.685
	ภายในกลุ่ม	381	186.377	.489		
	รวม	383	186.747			
2. สภาพความเรียบร้อยของ สัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	2	.152	.076	.119	.888
	ภายในกลุ่ม	381	242.473	.636		
	รวม	383	242.625			
3. ความรวดเร็วในการรับกระเป๋า เดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.138	1.569	1.947	.144
	ภายในกลุ่ม	381	307.047	.806		
	รวม	383	310.185			
4. ความชัดเจนของป้ายและ เครื่องหมายนำทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.369	1.684	2.482	.085
	ภายในกลุ่ม	381	258.589	.679		
	รวม	383	261.958			
5. ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋า และสัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.820	1.910	2.567	.078
	ภายในกลุ่ม	381	283.514	.744		
	รวม	383	287.333			
6. การปฏิบัติงานของพนักงานที่ สนามบิน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.512	2.756	4.887**	.008
	ภายในกลุ่ม	381	214.860	.564		
	รวม	383	220.372			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 63 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทางด้านของการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบิน มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามตารางดังนี้

ตาราง 64 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สถานภาพ	— x	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.31	3.08	3.56
โสด	3.31		.23** .005	-.25 .332
สมรส	3.08			-.48 .066
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.56			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 64 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.23 โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

สมมุติฐานข้อที่ 4 ระดับการศึกษาที่สำเร็จที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่สำเร็จที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่สำเร็จที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prop. น้อยกว่า .05 และ .01 ถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05

ตาราง 65 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านพนักงานต้อนรับ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความมีอัธยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	3	5.807	1.936	3.778*	.011
	ภายในกลุ่ม	380	194.670	200.477		
	รวม	383	200.477			
2. ลักษณะการแต่งกายด้วยชุด ไทยของพนักงานต้อนรับหญิง บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.750	1.583	3.920**	.009
	ภายในกลุ่ม	380	153.490	.404		
	รวม	383	158.240			
3. ลักษณะการแต่งกายด้วย เครื่องแบบพนักงานของ พนักงานต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.066	.355	.955	.414
	ภายในกลุ่ม	380	141.340	.372		
	รวม	383	142.406			
4. รูปร่างหน้าตาของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.885	.628	1.243	.294
	ภายในกลุ่ม	380	192.105	.506		
	รวม	383	193.990			

ตาราง 65 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านพนักงานต้อนรับ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
5. การพูดจาของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.587	1.529	2.552	.055
	ภายในกลุ่ม	380	227.723	.599		
	รวม	383	232.310			
6. การตอบสนองความต้องการ ของผู้โดยสารในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.676	.559	.952	.416
	ภายในกลุ่ม	380	223.063	.587		
	รวม	383	224.740			
7. ความเพียงพอของจำนวน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.754	.585	1.176	.319
	ภายในกลุ่ม	380	188.871	.497		
	รวม	383	190.625			
8. ความกระตือรือร้นและความ รวดเร็วในการให้บริการของ พนักงานต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.742	.914	1.563	.198
	ภายในกลุ่ม	380	222.217	.585		
	รวม	383	224.958			
9. กริยาท่าทางการแสดงออก อย่างเหมาะสมของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.256	.752	1.277	.282
	ภายในกลุ่ม	380	223.846	.589		
	รวม	383	226.102			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 65 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของความมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 66 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	มัธยมปลาย หรือ ปวช. $\bar{x}$	อนุปริญญา หรือ ปวส. 4.11	ปริญญาตรี 3.38	สูงกว่า ปริญญาตรี 3.77	3.75
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	4.11	.74** .001	.34 .052	.36 .186	
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.38		-.40* .010	-.38* .023	
ปริญญาตรี	3.77			.02 .845	
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.75				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 66 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. ทางด้านความมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.74 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส.

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านความมีอัตราชัยไมตรีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.40 และ 0.38 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส.

ตาราง 67 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	มัธยมปลายหรือปวช. $\bar{x}$	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	4.22	3.67	4.07	4.14
มัธยมปลายหรือ ปวช.	4.22	.56** .005	.15 .327	.08 .623
อนุปริญญาหรือ ปวส.	3.67		-.40** .003	-.47** .001
ปริญญาตรี	4.07			-.07 .372
สูงกว่าปริญญาตรี	4.14			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 67 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. ทางด้านลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.56 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส.

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.40 และ 0.47 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส.

ตาราง 68 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านความตรงต่อเวลาการ เข้าออกของเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การออกเดินทางตรงตาม กำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.408	.469	.649	.584
	ภายในกลุ่ม	380	274.694	.723		
	รวม	383	276.102			
2. การเดินทางถึงที่หมายตรง ตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.766	.589	.817	.485
	ภายในกลุ่ม	380	273.919	.721		
	รวม	383	275.685			

จากตาราง 68 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

ตาราง 69 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. รสชาติของอาหาร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.005	1.002	1.201	.309
	ภายในกลุ่ม	380	316.929	.834		
	รวม	383	319.935			
2. ความหลากหลายของอาหาร	ระหว่างกลุ่ม	3	7.475	2.492	2.632	.050
	ภายในกลุ่ม	380	359.765	.947		
	รวม	383	367.240			
3. ปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อ ความต้องการของผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.571	.524	.892	.445
	ภายในกลุ่ม	380	223.052	.587		
	รวม	383	224.622			
4. คุณค่าของอาหารที่ถูกหลัก อนามัย	ระหว่างกลุ่ม	3	2.013	.671	1.319	.268
	ภายในกลุ่ม	380	193.320	.509		
	รวม	383	195.333			
5. การตอบสนองที่รวดเร็วตาม ความต้องการของผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.212	1.071	1.987	.115
	ภายในกลุ่ม	380	204.765	.539		
	รวม	383	207.977			

จากตาราง 69 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

ตาราง 70 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความหลากหลายของ เครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.810	1.270	2.232	.084
	ภายในกลุ่ม	380	216.180	.569		
	รวม	383	219.990			
2. ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับ เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.748	2.583	3.699*	.012
	ภายในกลุ่ม	380	265.312	.698		
	รวม	383	273.060			
3. รสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ)	ระหว่างกลุ่ม	3	3.075	1.025	2.171	.091
	ภายในกลุ่ม	380	179.425	.472		
	รวม	383	182.500			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 70 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทางด้านปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 71 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปริมาณเครื่องบินที่ได้รับความนิยมต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	มัธยมปลาย หรือ ปวช. $\bar{x}$	อนุปริญญา หรือ ปวส. 3.83	ปริญญาตรี 3.83	สูงกว่า ปริญญาตรี 3.55
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	4.17	.33 .202	.34 .098	.61** .005
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.83		.00 .980	.28 .147
ปริญญาตรี	3.83			.28** .009
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.55			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 71 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านปริมาณเครื่องบินที่ได้รับความนิยมต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.61 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านปริมาณเครื่องบินที่ได้รับความนิยมต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.28 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 72 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านการปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ

ความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านการปลอดภัยในการเดินทาง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. สภาพการใช้งานของเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.778	.926	1.666	.174
	ภายในกลุ่ม	380	211.261	.556		
	รวม	383	214.039			
2. อุปกรณ์และระบบความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.848	.949	2.025	.110
	ภายในกลุ่ม	380	178.141	.469		
	รวม	383	180.990			
3. ความรู้ความสามารถของนักบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	.361	.120	.253	.859
	ภายในกลุ่ม	380	180.972	.476		
	รวม	383	181.333			
4. ความทันสมัยของเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.628	1.876	2.783*	.041
	ภายในกลุ่ม	380	256.182	.674		
	รวม	383	261.810			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 72 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านการปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่าทางด้านการทันสมัยของเครื่องบิน มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .041 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความทันสมัยของเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 73 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับ การศึกษา	มัธยมปลาย หรือ ปวช. $\bar{x}$	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	3.28	3.83	3.44	3.31
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	3.28	-.56* .031	-.16 .430	-.03 .895
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.83		.40* .024	.53** .006
ปริญญาตรี	3.44			.13 .207
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.31			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 73 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. ทางด้านความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.56 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช.

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.40 และ 0.53 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 74 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านราคาและการจองตั๋ว เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ราคาของตั๋วเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	7.542	2.514	3.161*	.025
	ภายในกลุ่ม	380	302.247	.795		
	รวม	383	309.789			
2. ความสะดวกในการติดต่อซื้อ และรับตั๋วเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.138	.379	.532	.660
	ภายในกลุ่ม	380	270.602	.712		
	รวม	383	271.740			
3. การจัดตารางเวลาบินที่ เหมาะสมต่อการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	3	5.060	1.687	3.897**	.009
	ภายในกลุ่ม	380	164.479	.433		
	รวม	383	169.539			
4. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับ การเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	3	6.954	2.318	4.531**	.004
	ภายในกลุ่ม	380	194.398	.512		
	รวม	383	201.352			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 74 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของราคาของตั๋วเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของราคาของตั๋วเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทาง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางแตกต่างกัน

ทางด้านของการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 75 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อราคาของตัวเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	มัธยมปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
$\bar{x}$	2.28	2.46	2.62	2.31
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	2.28	-.18 .517	-.34 .118	-.03' .903
อนุปริญญา หรือ ปวส.	2.46		-.16 .400	.15 .460
ปริญญาตรี	2.62			.31** .005
สูงกว่า ปริญญาตรี	2.31			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 75 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านราคาของตัวเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.31 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 76 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	มัธยมปลาย หรือ ปวช. $\bar{x}$	อนุปริญญา หรือ ปวส. 3.06	ปริญญาตรี 3.38	สูงกว่า ปริญญาตรี 3.25
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	3.06	-0.61** .003	-0.32* .045	-0.19 .263
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.67		0.29* .040	0.42** .006
ปริญญาตรี	3.38			0.13 .114
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.25			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 76 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. และ ปริญญาตรี ทางด้านการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.61 และ 0.32 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. และ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช.

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ.01 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.29 และ 0.42 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 77 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	มัธยมปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
$\bar{x}$	2.78	3.29	3.37	3.21
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	2.78	-.51* .022	-.60** .001	-.43* .020
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.29		-.08 .592	.08 .629
ปริญญาตรี	3.37			.16 .071
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.21			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 77 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. , ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.51 0.60 และ 0.43 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. , ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช.

ตาราง 78 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความสะดวกสบายของที่นั่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	6.653	2.218	3.055*	.028
	ภายในกลุ่ม	380	275.847	.726		
	รวม	383	282.500			
2. สภาพแสงสว่างภายใน เครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.937	.646	1.422	.236
	ภายในกลุ่ม	380	172.470	.454		
	รวม	383	174.406			
3. ความกว้างขวางของทางเดิน ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	9.792	3.264	4.544**	.004
	ภายในกลุ่ม	380	272.948	.718		
	รวม	383	282.740			
4. ความเพียงพอของที่เก็บ สัมภาระในห้องโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	7.652	2.551	3.583*	.014
	ภายในกลุ่ม	380	270.505	.712		
	รวม	383	278.156			
5. การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.157	1.386	2.350	.072
	ภายในกลุ่ม	380	224.082	.590		
	รวม	383	228.240			
6. ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	10.602	3.534	5.552**	.001
	ภายในกลุ่ม	380	241.888	.637		
	รวม	383	252.490			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 78 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของความสะอาดสบายของที่นั่ง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความสะอาดสบายของที่นั่งแตกต่างกัน

ทางด้านของความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสาร ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสารแตกต่างกัน

ทางด้านของความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 , ตามตารางดังนี้

ตาราง 79 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.67	3.67	3.30	3.19
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	3.67		.00 1.000	.37 .075	.48* .031
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.67			.37* .042	.48* .016
ปริญญาตรี	3.30				.11 .314
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.19				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 79 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.48 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.37 และ 0.48 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 80 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	มัธยมปลาย หรือ ปวช. $\bar{x}$	อนุปริญญา หรือ ปวส. 3.75	ปริญญาตรี 3.22	สูงกว่า ปริญญาตรี 3.05
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	3.39	-.36 .173	.17 .419	.34 .121
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.75		.53** .004	.70** .000
ปริญญาตรี	3.22			.17 .100
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.05			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 80 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.53 และ 0.70 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 81 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสารของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	มัธยมปลาย หรือ ปวช. $\bar{x}$	อนุปริญญา หรือ ปวส. 3.56	ปริญญาตรี 3.71	สูงกว่า ปริญญาตรี 3.30	3.13
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	3.56		-.15 .562	.26 .207	.43 .052
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.71			.41* .022	.58** .003
ปริญญาตรี	3.30				.17 .116
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.13				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 81 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสารของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.41 และ 0.58 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 82 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.56	4.25	3.60	3.52
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	3.56		-.69** .006	-.04 .823	.04 .855
อนุปริญญา หรือ ปวส.	4.25			.65** .000	.73** .000
ปริญญาตรี	3.60				.08 .414
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.52				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 82 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. ทางด้านความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.69 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช.

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.65 และ 0.73 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 83 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสารบบบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสารบบบันเทิงบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.195	1.065	1.474	.221
	ภายในกลุ่ม	380	274.544	.722		
	รวม	383	277.740			
2. การให้บริการทางด้าน เสียงเพลง	ระหว่างกลุ่ม	3	.751	.250	.308	.819
	ภายในกลุ่ม	380	308.208	.811		
	รวม	383	308.958			
3. รายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.017	1.006	1.278	.282
	ภายในกลุ่ม	380	299.043	.787		
	รวม	383	302.060			
4. ความสมบูรณ์ของระบบเสียง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.713	.571	.900	.441
	ภายในกลุ่ม	380	241.201	.635		
	รวม	383	242.914			

จากตาราง 83 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสารบบบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสารบบบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านของการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การให้บริการทางด้านเสียงเพลง รายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน และความสมบูรณ์ของระบบเสียง

ตาราง 84 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านภาคพื้นดิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การให้ประกันกระเป๋ากรณี ชำรุดหรือเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.263	.421	.863	.460
	ภายในกลุ่ม	380	185.484	.488		
	รวม	383	186.747			
2. สภาพความเรียบร้อยของ สัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.299	2.100	3.376*	.018
	ภายในกลุ่ม	380	236.326	.622		
	รวม	383	242.625			
3. ความรวดเร็วในการรับกระเป๋า เดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	3	8.273	2.758	3.471*	.016
	ภายในกลุ่ม	380	301.912	.795		
	รวม	383	310.185			
4. ความชัดเจนของป้ายและ เครื่องหมายนำทาง	ระหว่างกลุ่ม	3	4.666	1.555	2.297	.077
	ภายในกลุ่ม	380	257.293	.677		
	รวม	383	261.958			
5. ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋า และสัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.139	2.380	3.227*	.023
	ภายในกลุ่ม	380	280.194	.737		
	รวม	383	287.333			
6. การปฏิบัติงานของพนักงานที่ สนามบิน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.153	2.051	3.638*	.013
	ภายในกลุ่ม	380	214.220	.564		
	รวม	383	220.372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 84 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระ ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระแตกต่างกัน

ทางด้านของความเร็วในการรับกระเป๋าเดินทาง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางแตกต่างกัน

ทางด้านของระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระแตกต่างกัน

ทางด้านของการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 85 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.00	3.75	3.35	3.29
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	3.00		-.75** .002	-.35 .072	-.29 .151
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.75			.40* .017	.46* .013
ปริญญาตรี	3.35				.05 .597
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.29				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 85 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. ทางด้านสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.75 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส.

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.40 และ 0.46 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 86 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	มัธยมปลาย หรือ ปวช. 2.33	อนุปริญญา หรือ ปวส. 3.21	ปริญญาตรี 2.91	สูงกว่า ปริญญาตรี 2.85
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	2.33		-.88** .002	-.58** .008	-.51* .027
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.21			.30 .118	.36 .080
ปริญญาตรี	2.91				.06 .570
สูงกว่า ปริญญาตรี	2.85				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 86 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. , ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรีทางด้านความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.88 0.58 และ 0.51 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. , ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 87 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{x}$	2.22	2.92	2.86	2.87
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	2.22		-.69* .010	-.63** .003	.65** .004
อนุปริญญา หรือ ปวส.	2.92			.06 .741	.05 .817
ปริญญาตรี	2.86				-.01 .892
สูงกว่า ปริญญาตรี	2.87				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 87 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. , ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.69 0.63 และ 0.65 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่อนุปริญญาหรือปวส. , ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 88 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	มัธยมปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
$\bar{x}$	2.78	3.21	3.30	3.12
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	2.78	-.43 .067	-.53** .004	-.34 .082
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.21		-.10 .553	.49 .602
ปริญญาตรี	3.30			.19* .049
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.12			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 88 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี ทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.53 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่มัธยมปลายหรือปวช.

ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.19 โดยที่ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่ปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี

สมมุติฐานข้อที่ 5 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prop. น้อยกว่า .01 หรือ .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05

ตาราง 89 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านพนักงานต้อนรับ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความมีอัธยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	5	3.056	.611	1.470	.323
	ภายในกลุ่ม	378	197.420	.522		
	รวม	383	200.477			
2. ลักษณะการแต่งกายด้วยชุด ไทยของพนักงานต้อนรับหญิง บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	2.663	.533	1.294	.266
	ภายในกลุ่ม	378	155.576	.412		
	รวม	383	158.240			
3. ลักษณะการแต่งกายด้วย เครื่องแบบพนักงานของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.441	.288	.773	.570
	ภายในกลุ่ม	378	140.965	.373		
	รวม	383	142.406			
4. รูปร่างหน้าตาของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.335	.667	1.323	.254
	ภายในกลุ่ม	378	190.654	.504		
	รวม	383	193.990			

ตาราง 89 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านพนักงานต้อนรับ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
5. การพูดจาของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.854	.971	1.613	.156
	ภายในกลุ่ม	378	227.456	.602		
	รวม	383	232.310			
6. การตอบสนองความต้องการ ของผู้โดยสารในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.929	1.186	2.048	.071
	ภายในกลุ่ม	378	218.811	.579		
	รวม	383	224.740			
7. ความเพียงพอของจำนวน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	9.442	1.888	3.940**	.002
	ภายในกลุ่ม	378	181.183	.479		
	รวม	383	190.625			
8. ความกระตือรือร้นและความ รวดเร็วในการให้บริการของ พนักงานต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.426	.885	1.517	.183
	ภายในกลุ่ม	378	220.532	.583		
	รวม	383	224.958			
9. ภัยท่าทางการแสดงออก อย่างเหมาะสมของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	3.098	.620	1.050	.388
	ภายในกลุ่ม	378	223.004	.590		
	รวม	383	226.102			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 89 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทางด้านของความเพียงพอของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความเพียงพอของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามตารางดังนี้

ตาราง 90 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท — x	ข้าราชการ / ลูกจ้าง 3.48	3.86	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ 3.66	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ 3.41	นักเรียน / นักศึกษา 3.82	อื่นๆ 3.79
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.48		-.38** .000	-.18 .086	.07 .702	-.34* .029	-.31 .062
ข้าราชการ	3.86			.20 .114	.45* .020	.04 .812	.07 .702
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.66				.24 .203	-.16 .348	-.13 .463
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.41					-.41 .070	-.38 .103
นักเรียน / นักศึกษา	3.82						.03 .895
อื่นๆ	3.79						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 90 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความเพียงพอของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.38 และ 0.34 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านความพึงพอใจของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.45 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 91 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านความตรงต่อเวลาการ เข้าออกของเครื่องบิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การออกเดินทางตรงตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5	3.038	.608	.841	.521
	ภายในกลุ่ม	378	273.064	.722		
	รวม	383	276.102			
2. การเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5	2.297	.459	.635	.673
	ภายในกลุ่ม	378	273.388	.723		
	รวม	383	275.685			

จากตาราง 91 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

ตาราง 92 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. รสชาติของอาหาร	ระหว่างกลุ่ม	5	10.543	2.109	2.576*	.026
	ภายในกลุ่ม	378	309.392	.818		
	รวม	383	319.935			
2. ความหลากหลายของอาหาร	ระหว่างกลุ่ม	5	22.976	4.595	5.045**	.000
	ภายในกลุ่ม	378	344.264	.911		
	รวม	383	367.240			
3. ปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อ ความต้องการของผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	6.926	1.385	2.405*	.036
	ภายในกลุ่ม	378	217.696	.576		
	รวม	383	224.622			
4. คุณค่าของอาหารที่ถูกหลัก อนามัย	ระหว่างกลุ่ม	5	6.718	1.344	2.693*	.021
	ภายในกลุ่ม	378	188.616	.499		
	รวม	383	195.333			
5. การตอบสนองที่รวดเร็วตาม ความต้องการของผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	3.228	.646	1.192	.312
	ภายในกลุ่ม	378	204.749	.542		
	รวม	383	207.977			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 92 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของรสชาติของอาหาร ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของรสชาติของอาหารแตกต่างกัน

ทางด้านของความหลากหลายของอาหาร ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความหลากหลายของอาหารแตกต่างกัน

ทางด้านของปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารแตกต่างกัน

ทางด้านของคุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัย ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของคุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัยแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 93 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อรสชาติของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	$\bar{x}$	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
		/ ลูกจ้าง					
		3.44	3.72	3.33	3.29	3.95	3.47
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.44		-.28* .037	.11 .419	.14 .228	-.52* .011	-.04 .862
ข้าราชการ	3.72			.39* .021	.43 .090	-.24 .301	.25 .306
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.33				.03 .893	-.63** .006	-.15 .542
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.29					-.66* .024	-.18 .553
นักเรียน / นักศึกษา	3.95						.48 .091
อื่นๆ	3.47						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 93 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านรสชาติของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.28 และ 0.52 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ทางด้านรสชาติของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.39 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านรสชาติของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.63 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านรสชาติของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.66 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 94 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
	$\bar{x}$ 3.22	3.72	3.09	3.12	3.91	3.42
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.22	-0.50** .000	.13 .352	.10 .677	-.69** .001	-.20 .375
ข้าราชการ	3.72		.63** .000	.60* .023	-.19 .429	.30 .239
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.09			-.03 .905	-.82** .001	-.33 .185
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.12				-.79* .011	-.30 .342
นักเรียน / นักศึกษา	3.91					.49 .103
อื่นๆ	3.42					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 94 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความหลากหลายของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.50 และ 0.69 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการทางด้านความหลากหลายของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.63 และ 0.60 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีนักเรียน/นักศึกษา ทางด้านความหลากหลายของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.82 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีนักเรียน/นักศึกษา ทางด้านความหลากหลายของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.79 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 95 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	3.48	3.86	3.50	3.59	3.68	3.53
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.48		-.38** .001	-.02 .883	-.10 .584	-.20 .244	-.04 .814
ข้าราชการ	3.86			.36* .011	.27 .196	.18 .351	.33 .098
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.50				-.09 .674	-.18 .339	-.03 .896
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.59					-.09 .703	.06 .807
นักเรียน / นักศึกษา	3.68						.16 .513
อื่นๆ	3.53						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 95 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ ทางด้านปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.38 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีพนักงานรัฐวิสาหกิจ ทางด้านปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.36 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตาราง 96 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัยของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
	$\bar{x}$ 3.63	3.98	3.72	3.53	3.77	3.84
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.63	-.36** .001	-.10 .347	.10 .589	-.15 .353	-.22 .201
ข้าราชการ	3.98		.26 .051	.45* .021	.21 .238	.14 .454
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.72			.19 .318	-.05 .784	-.12 .528
นักธุรกิจ / เจ้ากิจการ	3.53				-.24 .287	-.31 .186
นักเรียน / นักศึกษา	3.77					-.07 .754
อื่นๆ	3.84					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 96 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ ทางด้านคุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัยของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.36 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านคุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัยของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.45 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 97 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความหลากหลายของ เครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	5	12.378	2.476	4.507*	.001
	ภายในกลุ่ม	378	207.612	.549		
	รวม	383	219.990			
2. ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับ เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5	19.860	3.972	5.930*	.000
	ภายในกลุ่ม	378	253.200	.670		
	รวม	383	273.060			
3. รสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ)	ระหว่างกลุ่ม	5	12.550	2.510	5.583*	.000
	ภายในกลุ่ม	378	169.950	.450		
	รวม	383	182.500			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 97 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของความหลากหลายของเครื่องดื่ม ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความหลากหลายของเครื่องดื่มบนเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการแตกต่างกัน

ทางด้านของรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามตารางดังนี้

ตาราง 98 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของเครื่องดื่มนบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
	$\bar{x}$ 3.76	4.16	3.72	3.53	4.14	4.05
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.76	-.40** .000	.03 .756	.23 .221	-.38* .023	-.29 .098
ข้าราชการ	4.16		.43** .002	.63** .002	.02 .908	.11 .592
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.72			.19 .341	-.41* .027	-.33 .094
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.53				-.61* .012	-.52* .035
นักเรียน / นักศึกษา	4.14					.08 .718
อื่นๆ	4.05					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 98 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความหลากหลายของเครื่องดื่มนบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.40 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และนักเรียน/ นักศึกษา

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้ากิจการ ทางด้านความหลากหลายของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.43 และ 0.63 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้ากิจการ •

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ทางด้านความหลากหลายของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.41 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้ากิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ดองาน) ทางด้านความหลากหลายของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.61 และ 0.52 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ดองาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้ากิจการ

ตาราง 99 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปริมาณเครื่องบินที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
$\bar{x}$	3.66	4.21	3.72	3.41	4.14	4.00
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.66	-.55** .000	-.07 .590	.25 .232	-.48* .010	-.34 .083
ข้าราชการ	4.21		.49** .002	.80** .000	.07 .718	.21 .332
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.72			.31 .167	-.41* .045	-.28 .203
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.41				-.72** .006	-.59* .032
นักเรียน / นักศึกษา	4.14					.14 .595
อื่นๆ	4.00					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 99 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านปริมาณเครื่องบินที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.55 และ 0.48 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.49 และ 0.80 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.41 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) ทางด้านปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.72 และ 0.59 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 100 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
$\bar{x}$	3.74	4.04	3.72	3.41	4.23	4.11
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.74	-.30** .003	.02 .879	.33 .053	-.49** .001	-.37* .023
ข้าราชการ	4.04		.31* .013	.62** .001	-.19 .254	-.07 .693
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.72			.31 .092	-.50** .003	-.38* .032
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.41				-.82** .000	-.69** .002
นักเรียน / นักศึกษา	4.23					.12 .562
อื่นๆ	4.11					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 100 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.30 และ 0.49 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้ากิจการ ทางด้านรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.31 และ 0.62 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้ากิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) ทางด้านรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.50 และ 0.38 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้ากิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) ทางด้านรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.82 และ 0.69 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้ากิจการ

ตาราง 101 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านความปลอดภัยในการ เดินทาง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. สภาพการใช้งานของเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	6.670	1.334	2.432*	.035
	ภายในกลุ่ม	378	207.369	.549		
	รวม	383	214.039			
2. อุปกรณ์และระบบความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	5	.989	.198	.415	.838
	ภายในกลุ่ม	378	180.001	.476		
	รวม	383	180.990			
3. ความรู้ความสามารถของ นักบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	3.217	.643	1.366	.236
	ภายในกลุ่ม	378	178.116	.471		
	รวม	383	181.333			
4. ความทันสมัยของเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	20.144	4.029	6.302**	.000
	ภายในกลุ่ม	378	241.666	.639		
	รวม	383	261.810			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 101 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของสภาพการใช้งานของเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของสภาพการใช้งานของเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของความทันสมัยของเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความทันสมัยของเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือ .01 ตามตารางดังนี้

ตาราง 102 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
$\bar{x}$	3.54	3.70	3.64	3.29	4.00	3.68
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.54	-.16 .145	-.10 .374	.25 .188	-.46** .006	-.14 .418
ข้าราชการ	3.70		.06 .644	.41* .047	-.30 .109	.02 .929
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.64			.34 .093	-.36 .052	-.05 .813
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.29				-.71** .003	-.39 .115
นักเรียน / นักศึกษา	4.00					.32 .174
อื่นๆ	3.68					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 102 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มิอาชีพนักเรียน นักศึกษา ทางด้านสภาพการใช้งานของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.46 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มิอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านสภาพการใช้งานของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.41 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านสภาพการใช้งานของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.71 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 103 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	3.32	3.82	3.26	3.12	3.91	3.58
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.32		-.50** .000	.06 .592	.20 .311	-.59** .001	-.26 .181
ข้าราชการ	3.82			.57** .000	.71** .001	-.08 .674	.25 .247
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.26				.14 .523	-.65** .001	-.32 .130
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.12					-.79** .002	-.46 .085
นักเรียน / นักศึกษา	3.91						.33 .188
อื่นๆ	3.58						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 103 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.50 และ 0.59 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.57 และ 0.71 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.65 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพ นักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความทันสมัยของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.79 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพ นักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 104 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านราคาและการจองตั๋ว เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ราคาของตั๋วเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	4.551	.910	1.127	.345
	ภายในกลุ่ม	378	305.238	.808		
	รวม	383	309.789			
2. ความสะดวกในการติดต่อซื้อ และรับตั๋วเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.784	.357	.500	.777
	ภายในกลุ่ม	378	269.955	.714		
	รวม	383	271.740			
3. การจัดตารางเวลาบินที่ เหมาะสมต่อการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	5	4.973	.995	2.285*	.046
	ภายในกลุ่ม	378	164.566	.435		
	รวม	383	169.539			
4. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับ การเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	5	6.710	1.342	2.606*	.025
	ภายในกลุ่ม	378	194.642	.515		
	รวม	383	201.352			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 104 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 105 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
$\bar{x}$	3.38	3.26	3.29	3.00	3.64	3.47
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.38	.12 .240	.09 .380	.38* .023	-.26 .083	-.09 .550
ข้าราชการ	3.26		-.03 .808	.26 .150	-.37* .025	-.21 .229
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.29			.29 .108	-.34* .038	-.18 .301
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.00				-.64** .003	-.47* .032
นักเรียน / นักศึกษา	3.64					.16 .432
อื่นๆ	3.47					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 105 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.38 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ทางด้านการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.37 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ทางด้านการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.34 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) ทางด้านการจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.64 และ 0.47 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 106 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
$\bar{x}$	3.38	3.23	3.12	2.94	3.50	3.32
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.38	.16 .147	.26* .014	.44* .015	-.12 .471	.07 .692
ข้าราชการ	3.23		.11 .423	.29 .149	-.27 .132	-.09 .645
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.12			.18 .365	-.38* .035	-.20 .304
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	2.94				-.56* .016	-.37 .119
นักเรียน / นักศึกษา	3.50					.18 .413
อื่นๆ	3.32					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 106 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ ทางด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.26 และ 0.44 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ทางด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.38 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.56 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 107 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความสะดวกสบายของที่นั่ง	ระหว่างกลุ่ม	5	20.045	4.009	5.774**	.000
	ภายในกลุ่ม	378	262.455	.694		
	รวม	383	282.500			
2. สภาพแสงสว่างภายใน เครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	5.482	1.096	2.454*	.033
	ภายในกลุ่ม	378	168.924	.447		
	รวม	383	174.406			
3. ความกว้างขวางของทางเดิน ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	20.994	4.199	6.064**	.000
	ภายในกลุ่ม	378	261.745	.692		
	รวม	383	282.740			
4. ความเพียงพอของที่เก็บ สัมภาระในห้องโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	8.038	1.608	2.250*	.049
	ภายในกลุ่ม	378	270.118	.715		
	รวม	383	278.156			
5. การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	23.003	4.601	8.473**	.000
	ภายในกลุ่ม	378	205.237	.543		
	รวม	383	228.240			
6. ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	14.252	2.850	4.523**	.001
	ภายในกลุ่ม	378	238.238	.630		
	รวม	383	252.490			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 107 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของความสะอาดสบายของที่นั่ง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความสะอาดสบายของที่นั่งแตกต่างกัน

ทางด้านของสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสาร ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสารแตกต่างกัน

ทางด้านของการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 108 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
$\bar{x}$	3.24	3.68	3.00	3.18	3.73	3.58
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.24	-.44* .000	.24 .051	.07 .756	-.49* .010	-.34 .092
ข้าราชการ	3.68		.68** .000	.51* .028	-.04 .837	.11 .634
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.00			-.18 .443	-.73** .001	-.58** .009
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.18				-.55* .041	-.40 .149
นักเรียน / นักศึกษา	3.73					.15 .570
อื่นๆ	3.58					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 108 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.44 และ 0.49 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.68 และ 0.51 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) ทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.73 และ 0.58 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.55 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 109 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
$\bar{x}$	3.55	3.84	3.66	3.71	3.77	3.84
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.55	-.30** .003	-.11 .267	-.16 .340	-.23 .129	-.30 .064
ข้าราชการ	3.84		.19 .135	.14 .461	.07 .679	.00 1.000
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.66			-.05 .783	-.12 .483	-.19 .291
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.71				-.07 .757	-.14 .542
นักเรียน / นักศึกษา	3.77					-.07 .741

ตาราง 109 (ต่อ)

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	3.55	3.84	3.66	3.71	3.77	3.84
อื่นๆ	3.84						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 109 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ ทางด้านสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.30 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ตาราง 110 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
$\bar{x}$	3.09	3.54	3.17	3.06	3.91	3.32
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.09	-.46** .000	-.09 .481	.03 .900	-.82** .000	-.23 .248
ข้าราชการ	3.54		.37* .017	.49* .036	-.37 .081	.23 .302
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.17			.11 .621	-.74** .000	-.14 .515
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.06				-.85** .002	-.26 .356

ตาราง 110 (ต่อ)

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	3.09	3.54	3.17	3.06	3.91	3.32
นักเรียน / นักศึกษา	3.91						.59*
							.023
อื่นๆ	3.32						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 110 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่ม
อาชีพพนักงานข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน
ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกัน
เท่ากับ 0.46 และ 0.82 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา มี
ความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงาน
รัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการ
บินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.37 และ
0.49 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงาน
รัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพ
นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบิน
ระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.74 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพ
นักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มี
อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยใน
เส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.85 โดยที่
ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพ
อื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) ทางด้านความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสาย
การบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.59
โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพ
นักเรียน/ นักศึกษา

ตาราง 111 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสารของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	3.21	3.54	3.19	3.29	3.50	3.58
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.21		-.33** .009	.02 .851	-.08 .705	-.29 .131	-.37 .072
ข้าราชการ	3.54			.35* .025	.25 .286	.04 .836	-.04 .876
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.19				-.10 .654	-.31 .143	-.39 .082
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.29					-.21 .451	-.28 .313
นักเรียน / นักศึกษา	3.50						-.08 .766
อื่นๆ	3.58						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 111 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่ม
อาชีพพนักงานข้าราชการ ทางด้านความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสารของสายการบินไทยใน
เส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.33 โดยที่
ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มอาชีพพนักงาน
รัฐวิสาหกิจ ทางด้านความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสารของสายการบินไทยในเส้นทางบิน
ระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.35 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพ
ข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตาราง 112 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
$\bar{x}$	3.58	4.02	3.17	3.41	3.68	3.89
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.58	-.43** .000	.41** .000	.17 .357	-.10 .550	-.31 .078
ข้าราชการ	4.02		.85** .000	.61** .003	.34 .070	.12 .530
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.17			-.24 .240	-.51** .005	-.72** .000
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.41				-.27 .257	-.48 .050
นักเรียน / นักศึกษา	3.68					-.21 .357
อื่นๆ	3.89					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 112 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ทางด้านการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.43 และ 0.41 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง และ ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.85 และ 0.61 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) ทางด้านการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.51 และ 0.72 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตาราง 113 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	3.54	3.89	3.41	3.59	4.14	3.74
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.54		-.35** .003	.13 .283	-.05 .811	-.60** .001	-.20 .302
ข้าราชการ	3.89			.48** .001	.31 .163	-.24 .226	.16 .453
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.41				-.17 .426	-.72** .000	-.32 .125
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.59					-.55* .033	-.15 .575
นักเรียน / นักศึกษา	4.14						.40 .109
อื่นๆ	3.74						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 113 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มิอาชีพพนักงานข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.35 และ 0.60 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มิอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ทางด้านความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.48 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มิอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.72 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มิเป็นนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.55 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 114 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสภาระบบบันเทิงบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	5 378	15.273 262.466	3.055 .694	4.399**	.001
	รวม	383	277.740			
2. การให้บริการทางด้าน เสียงเพลง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	5 378	20.057 288.901	4.011 .764	5.249**	.000
	รวม	383	308.958			
3. รายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	5 378	20.952 281.108	4.190 .744	5.635**	.000
	รวม	383	302.060			

ตาราง 114 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสารระบันเทิงบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
4. ความสมบูรณ์ของระบบเสียง	ระหว่างกลุ่ม	5	15.458	3.092	5.138**	.000
	ภายในกลุ่ม	378	227.456	.602		
	รวม	383	242.914			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 114 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสารระบันเทิงบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆ ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆแตกต่างกัน

ทางด้านของการให้บริการทางด้านเสียงเพลง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการให้บริการทางด้านเสียงเพลงแตกต่างกัน

ทางด้านของรายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของรายการภาพยนตร์บนเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของความสมบูรณ์ของระบบเสียง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความสมบูรณ์ของระบบเสียงแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามตารางดังนี้

ตาราง 115 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
$\bar{x}$	3.38	3.88	3.34	3.24	3.77	3.58
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.38	-.50**	.03	.14	-.39*	-.20
		.000	.781	.494	.036	.317
ข้าราชการ	3.88		.53**	.64**	.10	.30
			.001	.006	.618	.177
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.34			.11	-.43*	-.23
				.634	.041	.289
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.24				-.54*	-.34
					.047	.217
นักเรียน / นักศึกษา	3.77					.19
						.458
อื่นๆ	3.58					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 115 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.50 และ 0.39 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทย ในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.53 และ 0.64 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ทางด้านการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.43 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ทางด้านการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.54 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 116 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านเสียงเพลงของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ		พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
	$\bar{x}$	3.34	3.88	3.29	3.12	3.77	3.74
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.34		-.54** .000	.05 .711	.22 .311	-.43* .028	-.40 .060
ข้าราชการ	3.88			.58** .000	.76** .002	.10 .634	.14 .545
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.29				.18 .467	-.48* .029	-.44 .056
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.12					-.66* .021	-.62* .035
นักเรียน / นักศึกษา	3.77						.04 .896
อื่นๆ	3.74						

- * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 116 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่ มีอาชีพพนักงานข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านการให้บริการทางด้านเสียงเพลงของสายการบิน ไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกัน เท่ากับ 0.54 และ 0.43 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ และ นักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงาน รัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านการให้บริการทางด้านเสียงเพลงของสายการบินไทยใน เส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.58 และ 0.76 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่ เป็นนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านการให้บริการทางด้านเสียงเพลงของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่าง ประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.48 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่ เป็นนักเรียน/ นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) ทางด้านให้บริการทางด้าน เสียงเพลงของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ ต่างกันเท่ากับ 0.66 และ 0.62 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 117 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความ พึงพอใจต่อการบริการภาพยนตร์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

อาชีพ	$\bar{x}$	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
		3.16	3.60	3.19	2.94	3.86	3.63
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.16		-.44** .001	-.03 .824	.22 .312	-.70** .000	-.47* .023
ข้าราชการ	3.60			.41* .012	.66** .006	-.27 .218	-.04 .878
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.19				.25 .297	-.67** .002	-.44 .053

ตาราง 117 (ต่อ)

อาชีพ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	3.16	3.60	3.19	2.94	3.86	3.63
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	2.94				-.92** .001	-.69* .017	
นักเรียน / นักศึกษา	3.86					.23 .391	
อื่นๆ	3.63						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 117 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ , นักเรียน/ นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน)ทางด้านรายการภาพยนต์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.44 0.70 และ 0.47 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ , นักเรียน/ นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านรายการภาพยนต์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.41 และ 0.66 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา ทางด้านรายการภาพยนต์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.67 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่
เป็นนักเรียน/ นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) ทางด้านรายการภาพยนต์บน
เครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดย
มีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.92 และ 0.69 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา และ
อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของ
กิจการ

ตาราง 118 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึง
พอใจต่อความสมบูรณ์ของระบบเสียงภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ
แตกต่างกัน

อาชีพ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	3.22	3.63	3.05	3.06	3.55	3.63
พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	3.22		-.41** .000	.17 .138	.16 .402	-.32 .064	-.41* .028
ข้าราชการ	3.63			.58** .000	.57** .008	.09 .658	.00 1.000
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.05				-.01 .974	-.49* .011	-.58** .005
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	3.06					-.49 .053	-.57* .028
นักเรียน / นักศึกษา	3.55						-.09 .723
อื่นๆ	3.63						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 118 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่ มีอาชีพพนักงานข้าราชการ และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน)ทางด้านความสมบูรณ์ของระบบเสียงภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.41 และ 0.41 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานข้าราชการ และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่ มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ทางด้านความสมบูรณ์ของระบบเสียงภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.58 และ 0.57 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่ เป็นนักเรียน/ นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) ทางด้านความสมบูรณ์ของระบบเสียงภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.49 และ 0.58 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่ อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) ทางด้านความสมบูรณ์ของระบบเสียงภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.57 โดยที่ผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ ผู้ที่ตกงาน) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

ตาราง 119 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านภาคพื้นดิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การให้ประกันกระเป๋ากรณี ชำรุดหรือเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	5	1.517	.303	.619	.685
	ภายในกลุ่ม	378	185.230	.490		
	รวม	383	186.747			
2. สภาพความเรียบร้อยของ สัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.116	.823	1.305	.261
	ภายในกลุ่ม	378	238.509	.631		
	รวม	383	242.625			
3. ความรวดเร็วในการรับกระเป๋า เดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	5	4.559	.912	1.128	.345
	ภายในกลุ่ม	378	305.626	.809		
	รวม	383	310.185			
4. ความชัดเจนของป้ายและ เครื่องหมายนำทาง	ระหว่างกลุ่ม	5	3.254	.651	.951	.448
	ภายในกลุ่ม	378	258.705	.684		
	รวม	383	261.958			
5. ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋า และสัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.067	.813	1.085	.368
	ภายในกลุ่ม	378	283.266	.749		
	รวม	383	287.333			
6. การปฏิบัติงานของพนักงานที่ สนามบิน	ระหว่างกลุ่ม	5	.812	.162	.279	.924
	ภายในกลุ่ม	378	219.561	.581		
	รวม	383	220.372			

จากตาราง 119 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้
H₀ : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H₁ : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prop. น้อยกว่า .01 หรือ .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison)โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05

ตาราง 120 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านพนักงานต้อนรับบน เครื่อง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความมีอัธยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	4	2.124	.531	1.015	.400
	ภายในกลุ่ม	379	198.352	.523		
	รวม	383	200.477			
2. ลักษณะการแต่งกายด้วยชุด ไทยของพนักงานต้อนรับหญิง บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.798	.450	1.089	.362
	ภายในกลุ่ม	379	156.441	.413		
	รวม	383	158.240			
3. ลักษณะการแต่งกายด้วย เครื่องแบบพนักงานของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.139	.535	1.445	.219
	ภายในกลุ่ม	379	140.267	.370		
	รวม	383	142.406			

ตาราง 120 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านพนักงานต้อนรับบน เครื่อง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
4. รูปร่างหน้าตาของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.210	.552	1.092	.360
	ภายในกลุ่ม	379	191.780	.506		
	รวม	383	193.990			
5. การพูดจาของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	4	.739	.185	.303	.876
	ภายในกลุ่ม	379	231.570	.611		
	รวม	383	232.310			
6. การตอบสนองความต้องการ ของผู้โดยสารในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.396	.599	1.021	.396
	ภายในกลุ่ม	379	222.343	.587		
	รวม	383	224.740			
7. ความเพียงพอของจำนวน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.075	1.019	2.070	.084
	ภายในกลุ่ม	379	186.550	.492		
	รวม	383	190.625			
8. ความกระตือรือร้นและความ รวดเร็วในการให้บริการของ พนักงานต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	4	7.684	1.921	3.351*	.010
	ภายในกลุ่ม	379	217.275	.573		
	รวม	383	224.958			
9. กริยาท่าทางการแสดงออก อย่างเหมาะสมของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.460	1.115	1.907	.109
	ภายในกลุ่ม	379	221.641	.585		
	รวม	383	226.102			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 120 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทางด้านของความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับ ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 121 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

		ต่ำกว่า	10,001	30,001	50,001	70,001
		หรือ				
รายได้ต่อเดือน		เท่ากับ	ถึง	ถึง	ถึง	บาท
		10,000	30,000	50,000	70,000	
		บาท	บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.76	3.40	3.46	3.19	3.72
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	3.76		.37**	.30*	.57**	.04
10,000 บาท			.006	.040	.002	.850
10,001 - 30,000	3.40			.07	.20	-.33
บาท				.491	.164	.082
30,001 - 50,000	3.46				.27	-.26
บาท					.088	.183
50,001 - 70,000	3.19					-.53*
บาท						.019
70,001 บาทขึ้นไป	3.72					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 121 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มียาได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท และ50,001 - 70,000 บาท ทางด้านความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 .05 และ .01 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.37 0.30 และ0.57 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท และ50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มียาได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป ทางด้านความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.53 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ตาราง 122 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านความตรงต่อเวลาการ เข้าออกของเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การออกเดินทางตรงตาม กำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	.736	.184	.253	.908
	ภายในกลุ่ม	379	275.365	.727		
	รวม	383	276.102			
2. การเดินทางถึงที่หมายตรง ตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	1.393	.348	.481	.750
	ภายในกลุ่ม	379	274.292	.724		
	รวม	383	275.685			

จากตาราง 122 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

ตาราง 123 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. รสชาติของอาหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	3.721	.930	1.115	.349
	ภายในกลุ่ม	379	316.214	.834		
	รวม	383	319.935			
2. ความหลากหลายของอาหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	15.631	3.908	4.212**	.002
	ภายในกลุ่ม	379	351.608	.928		
	รวม	383	367.240			
3. ปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อ ความต้องการของผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	3.637	.909	1.559	.184
	ภายในกลุ่ม	379	220.985	.583		
	รวม	383	224.622			
4. คุณค่าของอาหารที่ถูกหลัก อนามัย	ระหว่างกลุ่ม	4	2.980	.745	1.468	.211
	ภายในกลุ่ม	379	192.353	.508		
	รวม	383	195.333			
5. การตอบสนองที่รวดเร็วตาม ความต้องการของผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	1.929	.482	.887	.472
	ภายในกลุ่ม	379	206.048	.544		
	รวม	383	207.977			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 123 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่าทางด้านของความหลากหลายของอาหาร ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความหลากหลายของอาหารแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามตารางดังนี้

ตาราง 124 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 70,000 บาท	70,001 ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	3.87	3.28	3.15	3.23	3.56
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.87		.58** .001	.72** .000	.64** .006	.31 .257
10,001 - 30,000 บาท	3.28			.13 .268	.06 .753	-.27 .253
30,001 - 50,000 บาท	3.15				-.08 .707	-.41 .103
50,001 - 70,000 บาท	3.23					-.33 .249
70,001 บาทขึ้นไป	3.56					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 124 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท และ50,001 - 70,000 บาท ทางด้านความหลากหลายของอาหารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.58 0.72 และ 0.64 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท และ50,001 - 70,000 บาท

ตาราง 125 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความหลากหลายของ เครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	4	9.882	2.471	4.456**	.002
	ภายในกลุ่ม	379	210.107	.554		
	รวม	383	219.990			
2. ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับ เพียงพอต่อความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4	8.341	2.085	2.985*	.019
	ภายในกลุ่ม	379	264.719	.698		
	รวม	383	273.060			
3. รสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ)	ระหว่างกลุ่ม	4	5.551	1.388	2.972*	.019
	ภายในกลุ่ม	379	176.949	.467		
	รวม	383	182.500			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 125 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของความหลากหลายของเครื่องดื่ม ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความหลากหลายของเครื่องดื่มแตกต่างกัน

ทางด้านของปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการแตกต่างกัน

ทางด้านของรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 126 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 70,000 บาท	70,001 ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	4.29	3.75	3.87	3.87	3.72
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.29		.54**	.42**	.42*	.57**
10,001 - 30,000 บาท	3.75			-.13 .177	-.13 .381	.02 .901
30,001 - 50,000 บาท	3.87				.00 1.000	.15 .438
50,001 - 70,000 บาท	3.87					.15 .501
70,001 บาทขึ้นไป	3.72					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 126 แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท , 50,001 - 70,000 บาท และ ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไปทางด้านความหลากหลายของเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 .01 .05 และ .01 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.54 0.42 0.42 และ 0.57 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท และ 50,001 - 70,000 บาท และ ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 127 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปริมาณเครื่องบินที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 70,000 บาท	70,001 ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	4.18	3.75	3.73	3.87	3.50
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.18		.44**	.45**	.31	.68**
			.003	.005	.122	.004
10,001 - 30,000 บาท	3.75			.01	-.13	.25
				.894	.435	.234
30,001 - 50,000 บาท	3.73				-.14	.23
					.420	.283
50,001 - 70,000 บาท	3.87					.37
						.135
70,001 บาทขึ้นไป	3.50					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 127 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มียาได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท และ ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป ทางด้านปริมาณเครื่องบินที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.44 0.45 และ 0.68 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท และ ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 128 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ)บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	— x	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 70,000 บาท	70,001 ขึ้นไป
		4.13	3.74	3.85	3.87	3.67
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.13		.39**	.28*	.26	.46*
10,001 - 30,000 บาท	3.74			.033	.116	.018
30,001 - 50,000 บาท	3.85				-.11	-.13
50,001 - 70,000 บาท	3.87					.20
70,001 บาทขึ้นไป	3.67					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 128 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท และ ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป ทางด้านรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ)บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 .05 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.39 0.28 และ 0.46 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท และ ตั้งแต่ 70,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 129 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านความปลอดภัยในการ เดินทาง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. สภาพการใช้งานของเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.334	.833	1.499	.202
	ภายในกลุ่ม	379	210.705	.556		
	รวม	383	214.039			
2. อุปกรณ์และระบบความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน	ระหว่างกลุ่ม	4	.638	.159	.335	.854
	ภายในกลุ่ม	379	180.352	.476		
	รวม	383	180.990			
3. ความรู้ความสามารถของนักบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	.894	.224	.470	.758
	ภายในกลุ่ม	379	180.439	.476		
	รวม	383	181.333			
4. ความทันสมัยของเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.063	.766	1.121	.346
	ภายในกลุ่ม	379	258.747	.683		
	รวม	383	261.810			

จากตาราง 129 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

ตาราง 130 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านราคาและการจองตั๋ว เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ราคาของตั๋วเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.446	.862	1.066	.373
	ภายในกลุ่ม	379	306.343	.808		
	รวม	383	309.789			
2. ความสะดวกในการติดต่อซื้อ และรับตั๋วเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.196	1.299	1.847	.119
	ภายในกลุ่ม	379	266.544	.703		
	รวม	383	271.740			
3. การจัดตารางเวลาบินที่ เหมาะสมต่อการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	3.626	.907	2.071	.084
	ภายในกลุ่ม	379	165.913	.438		
	รวม	383	169.539			
4. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับ การเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	2.998	.749	1.432	.223
	ภายในกลุ่ม	379	198.354	.523		
	รวม	383	201.352			

จากตาราง 130 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) มากกว่า .05 ทั้งหมด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

ตาราง 131 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในเครื่องบิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. ความสะดวกสบายของที่นั่ง	ระหว่างกลุ่ม	4	6.979	1.745	2.400	.050
	ภายในกลุ่ม	379	275.521	.727		
	รวม	383	282.500			
2. สภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.690	.673	1.484	.206
	ภายในกลุ่ม	379	171.716	.453		
	รวม	383	174.406			
3. ความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	10.094	2.523	3.508**	.008
	ภายในกลุ่ม	379	272.646	.719		
	รวม	383	282.740			
4. ความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	2.959	.740	1.019	.397
	ภายในกลุ่ม	379	275.197	.726		
	รวม	383	278.156			
5. การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	.752	.188	.313	.869
	ภายในกลุ่ม	379	227.488	.600		
	รวม	383	228.240			
6. ความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	10.032	2.508	3.920**	.004
	ภายในกลุ่ม	379	242.458	.640		
	รวม	383	252.490			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 131 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ทางด้านของความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามตารางดังนี้

ตาราง 132 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ	10,001 ถึง 10,000	30,001 ถึง 50,000	50,001 ถึง 70,000	70,001 ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	3.68	3.20	3.17	3.13	2.94
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.68		.48** .001	.51** .002	.56** .007	.74** .002
10,001 - 30,000 บาท	3.20			.03 .785	.07 .660	.26 .219
30,001 - 50,000 บาท	3.17				.04 .807	.23 .298
50,001 - 70,000 บาท	3.13					.18 .463
70,001 บาทขึ้นไป	2.94					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 132 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท , 50,001 - 70,000 บาท และ ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไปทางด้านความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.48 0.51 0.56 และ 0.74 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท , 50,001 - 70,000 บาท และ ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 133 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 70,000 บาท	70,001 บาท ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	4.00	3.53	3.73	3.39	3.67
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.00		.47**	.27	.61**	.33
			.001	.082	.002	.146
10,001 - 30,000 บาท	3.53			-.20*	.14	-.14
				.044	.357	.486
30,001 - 50,000 บาท	3.73				.34*	.06
					.039	.754
50,001 - 70,000 บาท	3.39					-.28
						.239
70,001 บาทขึ้นไป	3.67					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 133 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท และ 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.47 และ 0.61 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท และ 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท ทางด้านความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.20 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.34 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ตาราง 134 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านสภาระบบแท็กซี่บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านสภาระบบแท็กซี่บน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ ต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	11.026	2.757	3.917**	.004
	ภายในกลุ่ม	379	266.713	.704		
	รวม	383	277.740			
2. การให้บริการทางด้าน เสียงเพลง	ระหว่างกลุ่ม	4	5.774	1.444	1.804	.127
	ภายในกลุ่ม	379	303.184	.800		
	รวม	383	308.958			
3. รายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	8.377	2.094	2.703*	.030
	ภายในกลุ่ม	379	293.683	.775		
	รวม	383	302.060			
4. ความสมบูรณ์ของระบบเสียง	ระหว่างกลุ่ม	4	1.637	.409	.643	.632
	ภายในกลุ่ม	379	241.277	.637		
	รวม	383	242.914			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 134 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสภาระบบแท็กซี่บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆ ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆแตกต่างกัน

ทางด้านของรายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของรายการภาพยนตร์บนเครื่องบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 135 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ แตกต่างกัน

		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 70,000 บาท	70,001 ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	3.82	3.45	3.51	3.03	3.61
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.82		.36* .014	.31 .055	.78** .000	.20 .394
10,001 - 30,000 บาท	3.45			-.05 .605	.42* .010	-.16 .438
30,001 - 50,000 บาท	3.51				.47** .007	-.11 .625
50,001 - 70,000 บาท	3.03					-.58* .020
70,001 บาทขึ้นไป	3.61					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 135 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท และ 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.36 และ 0.78 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท และ 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.42 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มียาได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.47 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 50,001 - 70,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มียาได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป ทางด้านการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.58 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ตาราง 136 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการภาพยนต์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

		ต่ำกว่า	10,001	30,001	50,001	70,001
		หรือ				
รายได้ต่อเดือน		เท่ากับ	ถึง	ถึง	ถึง	บาท
		10,000	30,000	50,000	70,000	
		บาท	บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
$\bar{x}$		3.63	3.27	3.28	2.94	3.28
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	3.63		.36*	.35*	.70**	.35
10,000 บาท			.022	.038	.001	.161
10,001 - 30,000	3.27			-.01	.34*	.00
บาท				.963	.046	.988
30,001 - 50,000	3.28				.34	.00
บาท					.060	.994
50,001 - 70,000	2.94					-.34
บาท						.190
70,001 บาทขึ้นไป	3.28					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 136 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท และ 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านรายการภาพยนต์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 .05 และ .01 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.36 0.35 และ 0.70 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท , 30,001 - 50,000 บาท และ 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านรายการภาพยนต์บนเครื่องบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.34 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ตาราง 137 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทางด้านภาคพื้นดิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prop.
1. การให้ประกันกระเป๋ากรณี ชำรุดหรือเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	4	1.583	.396	.810	.519
	ภายในกลุ่ม	379	185.164	.489		
	รวม	383	186.747			
2. สภาพความเรียบร้อยของ สัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.266	1.566	2.512*	.041
	ภายในกลุ่ม	379	236.359	.624		
	รวม	383	242.625			
3. ความรวดเร็วในการรับกระเป๋า เดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	18.012	4.503	5.841**	.000
	ภายในกลุ่ม	379	292.173	.771		
	รวม	383	310.185			
4. ความชัดเจนของป้ายและ เครื่องหมายนำทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	5.784	1.446	2.139	.075
	ภายในกลุ่ม	379	256.174	.676		
	รวม	383	261.958			
5. ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋า และสัมภาระ	ระหว่างกลุ่ม	4	11.391	2.848	3.911**	.004
	ภายในกลุ่ม	379	275.942	.728		
	รวม	383	287.333			
6. การปฏิบัติงานของพนักงานที่ สนามบิน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.537	1.384	2.442*	.046
	ภายในกลุ่ม	379	214.835	.567		
	รวม	383	220.372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 137 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ทางด้านของสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระ ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .041 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระแตกต่างกัน

ทางด้านของความเร็วในการรับกระเป๋าเดินทาง ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของความเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางแตกต่างกัน

ทางด้านของระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระแตกต่างกัน

ทางด้านของการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบิน ซึ่งพบว่า มีค่า F-Prop. (Sig.) เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านของการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือ .05 ตามตารางดังนี้

ตาราง 138 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 70,000 บาท	70,001 ขึ้นไป
		3.53	3.33	3.42	2.97	3.39
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.53		.20 .157	.11 .482	.56** .004	.14 .543
10,001 - 30,000 บาท	3.33			-.09 .358	.36* .018	-.06 .756
30,001 - 50,000 บาท	3.42				.45** .006	.03 .881
50,001 - 70,000 บาท	2.97					-.42 .073
70,001 บาทขึ้นไป	3.39					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 138 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.56 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.36 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.45 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ตาราง 139 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 70,000 บาท	70,001 ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	3.13	2.91	3.00	2.23	2.67
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.13		.22 .157	.13 .437	.91** .000	.46 .065
10,001 - 30,000 บาท	2.91			-.09 .422	.69** .000	.25 .257
30,001 - 50,000 บาท	3.00				.77** .000	.33 .141
50,001 - 70,000 บาท	2.23					-.44 .091
70,001 บาทขึ้นไป	2.67					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 139 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านความเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.91 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.69 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.77 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ตาราง 140 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 70,000 บาท	70,001 ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	2.92	2.89	2.85	2.26	2.94
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.92		.03 .823	.07 .663	.66** .001	-.02 .924
10,001 - 30,000 บาท	2.89			.04 .724	.63** .000	-.06 .785
30,001 - 50,000 บาท	2.85				.59** .001	-.09 .666
50,001 - 70,000 บาท	2.26					-.69** .007
70,001 บาทขึ้นไป	2.94					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 140 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.66 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.63 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.59 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 50,001 - 70,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป ทางด้านระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ ของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.69 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

ตาราง 141 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 ถึง 50,000 บาท	50,001 ถึง 70,000 บาท	70,001 ขึ้นไป
		3.42	3.27	3.12	2.97	3.39
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.42		.15 .271	.30* .037	.45* .013	.03 .881
10,001 - 30,000 บาท	3.27			.16 .098	.31* .035	-.11 .537
30,001 - 50,000 บาท	3.12				.15 .336	-.27 .164
50,001 - 70,000 บาท	2.97					-.42 .060
70,001 บาทขึ้นไป	3.39					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 141 แสดงว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท และ 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.30 และ 0.45 ตามลำดับ โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท และ 50,001 - 70,000 บาท

ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท ทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยที่ต่างกันเท่ากับ 0.31 โดยที่ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ เพื่อจะได้เป็นข้อมูลสำหรับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการ เพื่อที่จะสามารถให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดทุกครั้งและทุกจุดบริการที่รับบริการจากสายการบินไทย ตลอดจนสามารถนำข้อมูลไปปรับแผนการตลาดให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสาร เพื่อสามารถเข้าสู่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทางการตลาดเพิ่มมากขึ้นซึ่งจะทำให้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถที่จะแข่งขันกับสายการบินในต่างประเทศทั่วโลกได้เป็นอย่างดี

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สมมุติฐานในการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน
3. สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบิน ไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน
4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน
5. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน
6. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยมาใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยใช้สูตรในการหาขนาดของตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงในเอกสารประกอบการสอนวิชาวิจัยธุรกิจ (กัลยา วาณิชย์บัญชา , 2544 : 4) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384 ตัวอย่างและสำรองไว้ 15 ตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 399 ตัวอย่าง โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีซึ่งจะได้จากการใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้คือ

ขั้นที่ 1 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบวิจารณญาณ (Judgement Sampling) โดยเลือกสถานที่ที่จะจัดเก็บแบบสอบถามโดยพิจารณาจากพื้นที่ที่มีผู้โดยสารมาใช้บริการของสายการบินไทยเพื่อจัดเก็บแบบสอบถาม ซึ่งสถานที่ที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง มีดังต่อไปนี้

1. อาคารจำหน่ายตั๋วโดยสารที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. สนามบินดอนเมือง อาคารระหว่างประเทศ
3. ผู้โดยสารที่อยู่นบนเครื่อง โดยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยคำนวณหาจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละสถานที่ตามขั้นตอนที่ 1 กำหนดให้สัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละสถานที่คือ $384 / 3$ เท่ากับ จำนวน 128 ตัวอย่าง โดยมีการเก็บสำรองตัวอย่าง จำนวน 5 ตัวอย่างในแต่ละสถานที่

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้นำไปเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ในขั้นที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของสายการบินไทย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. **แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 ตัวอย่าง

2. **แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบของการทำวิจัยนั้นผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ตำราที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัย เอกสารต่างๆของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และวิทยานิพนธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. ลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 10

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน คือ t-test เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง

สมมุติฐานข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 4 การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 5 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 และเพศหญิง มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 โดยผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย โดยผู้โดยสารส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี และมีอายุระหว่าง 45 – 54 ปี โดยมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 ตามลำดับ ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ทางด้านการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10

ส่วนอาชีพ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมา คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ข้าราชการ โดยมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และ มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ตามลำดับ โดยรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยการบริการทางด้านของควมมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน ลักษณะการแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานของพนักงานต้อนรับ รูปร่างหน้าตาของพนักงานต้อนรับ การพูดจาของพนักงานต้อนรับ และการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจต่อความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก ทั้งทางด้านการออกเดินทางตรงตามกำหนดเวลาและการเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจต่ออาหารบนเครื่องบิน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่ออาหารบนเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก ต่อการบริการทางด้านคุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัยที่มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ การได้รับปริมาณอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร โดยที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทางด้านความหลากหลายของอาหาร ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงการบริการให้อยู่ในระดับที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจต่อเครื่องดื่มบนเครื่องบิน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อเครื่องดื่มบนเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก ทั้งทางด้านความหลากหลายของเครื่องดื่ม ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ และรสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ เหล้า น้ำผลไม้ อื่นๆ) โดยที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของเครื่องดื่มเป็นอันดับหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการเดินทาง

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการเดินทาง พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก ทั้งทางด้านสภาพการใช้งานของเครื่องบิน อุปกรณ์และระบบความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน ความรู้ความสามารถของนักบิน และความทันสมัยของเครื่องบิน โดยที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของนักบินเป็นอันดับหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจต่อราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าต้องมีการปรับปรุงการบริการ ประกอบด้วยการบริการทางด้านความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับตั๋ว การจัดตารางบินที่เหมาะสม และการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง โดยที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจน้อยต่อราคาของตั๋วเครื่องบิน ซึ่งต้องเร่งแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุด

การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสบายบนเครื่องบิน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสบายบนเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าต้องมีการปรับปรุงการบริการ ประกอบด้วยการบริการทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง ความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน และความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสาร โดยที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมาก ทางด้านของการบริการทางด้านสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบิน และความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน

การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจต่อสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบิน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบิน พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าต้องมีการปรับปรุงการบริการ ประกอบด้วยการบริการทางด้านรายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน และ ความสมบูรณ์ของระบบเสียง โดยที่ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมาก ทางด้านของการบริการทางด้านการให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆ และการให้บริการทางด้านเสียงเพลง

การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดิน พบว่า โดยรวมแล้วผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งจะต้อง มีการปรับปรุง ทั้งการให้ประกันกระเป๋ากรณีชำรุดหรือเสียหาย สภาพความเรียบร้อยของสัมภาระ ความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทาง ความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทาง ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ และการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบิน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยแตกต่างกัน ทางด้านของการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน และการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยแตกต่างกัน ทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออก ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน ทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน และการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยแตกต่างกัน ทางด้านของอาหารบนเครื่องบิน ทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน ทางด้านสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบิน และการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยแตกต่างกัน ทางด้านของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน และการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยแตกต่างกัน ทางด้านของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบิน ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน ทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน ทางด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน และการบริการทางด้านสารบบนทึงบนเครื่องบิน

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทยแตกต่างกัน ทางด้านของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางด้านอาหารบนเครื่องบิน ทางด้านเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน ทางด้านสารบบนทึงบนเครื่องบิน และการบริการทางด้านภาคพื้นดิน

อภิปรายผล

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน ที่เกี่ยวกับความมีอัธยาศัยไมตรีและการพูดจาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งพบว่าเพศหญิงมีความต้องการทางด้านของความมีอัธยาศัยไมตรีและการพูดจาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มากกว่าเพศชาย

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออกของเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง ทั้งทางด้านการออกเดินทางและการเดินทางถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ที่เกี่ยวกับความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับตั๋วเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าเพศชายมีความต้องการความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับตั๋วเครื่องบินมากกว่าเพศหญิง

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน ที่เกี่ยวกับความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าเพศหญิงมีความต้องการทางด้านความสะดวกของห้องน้ำที่มากกว่าเพศชาย

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดิน ที่เกี่ยวกับความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทางแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าเพศชายมีความต้องการทางด้านนี้มากกว่าเพศหญิง

2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุมากกว่าคือตั้งแต่อายุ 45 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุน้อยกว่าคือน้อยกว่า 34 ปีลงมา

ด้านความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุ ตั้งแต่ 15-24 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 25-44 ปี กล่าวคือผู้โดยสารที่มีอายุมากมีความต้องการต่อการบริการทางด้านนี้มากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุน้อย

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความตรงเวลา การเข้าออกของเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุ ตั้งแต่ 24-34 ปี มีความพึงพอใจทางด้านความตรงเวลาการเข้าออกของเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 35-44 ปี

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของอาหารแตกต่างกันซึ่งพบว่าผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุมากคือตั้งแต่ 25-54 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุน้อยกว่าตั้งแต่ อายุ 15-24 ปี กล่าวคือผู้โดยสารที่มีอายุมากกว่าต้องการความหลากหลายของอาหารที่มากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุน้อยกว่า

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบินแตกต่างกัน ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความหลากหลายของเครื่องดื่ม

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความหลากหลายของเครื่องดื่มแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 15-24 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 25-44 ปี กล่าวคือผู้โดยสารที่มีอายุมากกว่าต้องการความหลากหลายของเครื่องดื่มที่มากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุน้อยกว่า

ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านรสชาติของเครื่องดื่มแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 15-24 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 25-44 ปี และผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ ตั้งแต่ 25-54 ปี

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางแตกต่างกัน ในแต่ละด้านดังนี้

3. สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบิน ไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินแตกต่างกัน ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านรสชาติของอาหารบนเครื่องบิน

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรสชาติของอาหารแตกต่างกัน โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดคำนึงถึงเรื่องรสชาติของอาหารมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

ด้านปริมาณของอาหารที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปริมาณของอาหารที่ได้รับแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดมีความต้องการทางด้านปริมาณของอาหารมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางแตกต่างกัน ทางด้านของความทันสมัยของเครื่องบิน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้ว

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินแตกต่างกัน ทางด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้วต้องการรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินแตกต่างกัน ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายของที่นั่งแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้ว กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้ว ต้องการความสะดวกสบายของที่นั่งมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยที่ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดกับผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้ว กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้ว ต้องการสภาพแสงสว่างภายในเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

คำนวณความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้ว กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้วมีความต้องการความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ด้านการปรับอุณหภูมิอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบิน

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้ว กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้วมีความ ต้องการต่อการปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ด้านความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบิน

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดมีความต้องการต่อความสะอาดของห้องน้ำภายในเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้าน
 สาระบันเทิงบนเครื่องบินแตกต่างกัน ทางด้านของรายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า
 ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มี
 สถานภาพโสดมีความต้องการที่มากขึ้นทางด้านรายการภาพยนตร์บนเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส
 แล้ว

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านการบริการภาคพื้นดินแตกต่างกัน ทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับที่สนามบิน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้ว กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสแล้วต้องการการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่สนามบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

4. การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้าน
เครื่องดื่มบนเครื่องบินแตกต่างกัน ทางด้านปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งจาก
ผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษา
ระดับมัธยมปลาย/ปวช. และ ปริญญาตรี กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการ
ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับมากกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. และ ปริญญาตรี

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางแตกต่างกัน ทางด้านความทันสมัยของเครื่องบิน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส.มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการทางด้านความทันสมัยของเครื่องบินเพื่อความปลอดภัยมากกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส.

ด้านความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบิน

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่ปริญญาตรี และที่สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีต้องการความสะดวกของห้องน้ำภายในเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าคือผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส.

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านภาคพื้นดินแตกต่างกัน ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระเดินทาง

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระเดินทางแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่ปริญญาตรี และที่สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรียอมรับถึงสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระเดินทางมากกว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าคือผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส.

ด้านความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทาง

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ความพึงพอใจน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าคือที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.มีความต้องการความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางมากกว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าคือที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศต่างกัน พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน ทางด้านความเพียงพอของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนพนักงานต้อนรับมากกว่าพนักงานบริษัท/ลูกจ้างและนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ นอกจากนี้ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนพนักงานต้อนรับมากกว่าพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านอาหารบนเครื่องบินแตกต่างกัน ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านรสชาติของอาหารบนเครื่องบิน

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจต่อรสชาติของอาหารบนเครื่องบินมากกว่าพนักงานบริษัท/ลูกจ้างและพนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรสชาติของอาหารบนเครื่องบินมากกว่าพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางแตกต่างกัน

ด้านสภาพการใช้งานของเครื่องบิน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า

ผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสภาพการใช
งานของเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสภาพการใช้งานของเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

ด้านความทันสมัยของเครื่องบิน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความทันสมัยของเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความ
ทันสมัยของเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักธุรกิจ/
เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบินแตกต่างกัน

ด้านการจัดตารางบินที่เหมาะสมต่อการเดินทาง ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้าน
การจัดตารางบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางมากกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านการจัด
ตารางบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางมากกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักธุรกิจ/
เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ และผู้ที่ไม่มียานพาหนะ) มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านการจัดตารางบินที่เหมาะสมต่อการเดินทางมากกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

ด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางมากกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางมากกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินแตกต่างกัน

ด้านความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบิน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า

ผู้โดยสารที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

ด้านความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทาง

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่รายได้ต่อเดือนสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทางน้อยกว่าผู้โดยสารที่รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า

ด้านระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่รายได้ต่อเดือนสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระน้อยกว่าผู้โดยสารที่รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า

ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบิน

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่รายได้ต่อเดือนสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบินน้อยกว่าผู้โดยสารที่รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า

จากข้อมูลข้างต้น ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทย ในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ซึ่งแบ่งการบริการออกเป็นทั้งหมด 9 ด้าน พบว่า

การบริการทางด้านของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในเกณฑ์ที่ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับการสำรวจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า จำนวนผู้โดยสารที่แสดงความคิดเห็นเข้ามาในช่วงไตรมาสที่ 4 มีจำนวนทั้งสิ้น 4,550 คน ซึ่งในจำนวนเรื่องที่ได้รับคำชมเชยสูงสุดพบว่า ยังคงเป็นทัศนคติของพนักงานที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน (Attitude of Cabin Crew) ในทุกชั้นโดยสาร ซึ่งพบว่ามีผู้โดยสารชมเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.7 และการปฏิบัติงานของพนักงานบนเครื่องบิน ได้รับคำชมเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 9.2

การบริการทางด้านของอาหารบนเครื่องบิน โดยภาพรวมแล้วมีระดับความพึงพอใจมากทั้งทางด้านความหลากหลายของอาหารบนเครื่องบินและคุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัย สอดคล้องกับการศึกษาของ กันยาววัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้โดยสารชั้นประหยัดที่เป็นคนไทยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ซึ่งเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ถือว่า การบริการอยู่ในระดับที่ดี และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการสำรวจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าได้รับคำชมเชยจากผู้โดยสารทางด้านอาหาร

การบริการทางด้านของเครื่องดื่มบนเครื่องบิน โดยรวมแล้วผู้โดยสารมีความพึงพอใจมาก ทั้งทางด้านความหลากหลายของเครื่องดื่ม ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของ กันยาววัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้โดยสารชั้นประหยัดที่เป็นคนไทยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ซึ่งเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ถือว่า การบริการอยู่ในระดับที่ดี

การบริการทางด้านของราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจน้อยทางด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน สอดคล้องกับการศึกษาของกันยาววัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การบริการด้านที่มีจำนวนผู้โดยสารชั้นประหยัดและชั้นธุรกิจพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน ซึ่งจำนวนนี้เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในช่วงที่ต่ำกว่า 70% นั่นคือ การบริการทางด้านนี้ต้องแก้ไข และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการสำรวจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การบริการก่อนขึ้นเครื่อง (Pre Flight) ที่ถูกทำให้คำติในเรื่องของการจองบัตรโดยสาร และกระบวนการต่าง ๆ ในการซื้อบัตรโดยสาร โดยมีคำติจำนวนเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 6.1

การบริการทางด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกสบายบนเครื่องบิน ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากต่อ สภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมภายในเครื่องบิน และความสะอาดของห้องน้ำ ภายในเครื่องบิน สอดคล้องกับการศึกษาของกันยาศน์ ตรีสุคนธ์ (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การบริการด้านที่มี จำนวนผู้โดยสารไทยในชั้นธุรกิจมีระดับความพึงพอใจที่ดี คือ ทางด้านพนักงานต้อนรับ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบายบนเครื่องบิน ซึ่งในจำนวนนี้เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ อยู่ใน ช่วง 80-89% ถือว่า การบริการอยู่ในระดับที่ดี

การบริการทางด้านของสารถีบนเครื่องบิน โดยผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากต่อ การให้บริการ ทางด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆ และการให้บริการทางด้านเสียงเพลง สอดคล้องกับการศึกษาของกันยาศน์ ตรีสุคนธ์ (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้โดยสารชั้นประหยัดที่เป็นคนไทยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทางด้าน สารถีบนเครื่องบิน ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความสะอาดและความเรียบร้อย ซึ่งจำนวนนี้ เมื่อนำไป เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ อยู่ในเกณฑ์ 80-89% ถือว่า การบริการอยู่ในระดับที่ดี

การบริการทางด้านของการบริการทางด้านภาคพื้นดิน โดยรวมแล้วผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ทั้งการให้ประกันกระเป๋ากรณีชำรุดหรือเสียหาย สภาพความเรียบร้อยของสัมภาระ ความรวดเร็วใน การรับกระเป๋าเดินทาง ความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทาง ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ และการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบิน สอดคล้องกับการศึกษาของกันยาศน์ ตรีสุคนธ์ (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้โดยสารชั้นประหยัดและในชั้นธุรกิจที่เป็นคนไทยมีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง ทางด้านของการดูแลและการขนกระเป๋าเดินทาง เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในช่วง 70-79% คือ การบริการต้องมีการปรับปรุง และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการสำรวจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าบริการเมื่อเครื่องลง (Post-Flight) ว่ามีปัญหาเรื่องความล่าช้าของการ เคลื่อนย้ายกระเป๋าเดินทางของผู้โดยสารพบมากที่สุด เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้วร้อยละ 2.2 รองลงมาคือเรื่องของ ความเสียหายของกระเป๋าเดินทาง แต่มีจำนวนลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมาร้อยละ 4 และเรื่องกระเป๋าหาย มีลูกค้าติ เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 6.6 อย่างไรก็ตาม พบว่าตัวเลขการชดเชยค่าเสียหายในไตรมาสที่ 4 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ ผ่านมาถึงร้อยละ 8.1 หรือประมาณ 385,620.51 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางการบินระหว่างประเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยที่ได้ จะเห็นว่า สิ่งที่สายการบินไทยจะต้องเร่งแก้ไขและปรับปรุงการบริการ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การบริการทางด้านของราคาของตั๋วเครื่องบิน ที่ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจน้อย ซึ่งถือว่าต้องเร่งแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้โดยสาร และนอกจากนี้ในส่วนของการบริการที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธุรกิจการบริการ ดังนั้นระดับของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการควรจะอยู่ในระดับที่มากถึงมากที่สุด ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า การบริการที่ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ประกอบด้วยการบริการทางด้านความหลากหลายของอาหาร ทางด้านความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับตั๋ว ทางด้านการจัดตารางบินที่เหมาะสม ทางด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง ทางด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง ทางด้านความกว้างขวางของทางเดินภายในเครื่องบิน ทางด้านความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระในห้องโดยสาร ทางด้านรายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน ทางด้านความสมบูรณ์ของระบบเสียง ทางด้านการให้บริการกระเป๋ากลับหรือเสียหาย ทางด้านสภาพความเรียบร้อยของสัมภาระ ทางด้านความรวดเร็วในการรับกระเป๋าเดินทาง ทางด้านความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายนำทาง ทางด้านระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ และทางด้านของการปฏิบัติงานของพนักงานที่สนามบิน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรจะมีการปรับปรุงการบริการให้อยู่ในระดับที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมาก

2. การสุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยคิดว่าควรจะมีเพิ่มจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในแต่ละลักษณะทางประชากรศาสตร์ ให้มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากในการเก็บตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีบางกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนที่น้อยเกินไป ซึ่งอาจจะไม่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรทั้งหมดได้ จึงทำให้ผู้วิจัยไม่แน่ใจต่อความถูกต้องแม่นยำของผลการวิจัยที่ออกมาได้

3. สายการบินไทยจะต้องมีการสำรวจวิจัยอย่างสม่ำเสมอถึงความต้องการของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในทุก ๆ จุดของการบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขและพัฒนาของการบริการ ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดและความต้องการของผู้โดยสาร

4. สายการบินไทยจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง ให้ทันกับภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ที่จะทำให้สามารถแข่งขันกับสายการบินต่าง ๆ ทั่วโลกได้เป็นอย่างดี

5. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรขององค์กรเป็นสำคัญ โดยจะต้องมีการสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อธุรกิจการบริการของสายการบินไทย โดยจะต้องมีใจรักในงานบริการอย่างแท้จริงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในจุดบริการที่ต้องมีการติดต่อกับลูกค้า และนอกจากนี้จะต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มคุณภาพของงานบริการ

6. นอกจากคุณภาพของการบริการของสายการบินไทยที่ดีแล้ว ในการที่จะทำให้ผู้โดยสารมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จะต้องมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่สำคัญและน่าสนใจของประเทศไทย ให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทั่วโลก โดยจะต้องได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐบาล

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางการบินระหว่างประเทศ ผู้วิจัยคิดว่าควรจะมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมดังนี้

1. สายการบินไทยควรมีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับการศึกษาและวิจัยถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการของสายการบินไทย เนื่องจากผู้โดยสารชาวต่างประเทศเป็นกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดที่สำคัญที่สุด ที่ทำรายได้ให้กับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. สายการบินไทยควรมีการศึกษาเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสายการบินไทยกับสายการบินต่างประเทศที่เป็นคู่แข่งชั้นที่สำคัญ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้เทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่แข่งชั้น

3. สายการบินไทยควรมีการศึกษาและวิจัยถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสายการบินไทย โดยแยกการศึกษาออกเป็นแต่ละประเภทของที่นั่งชั้นโดยสาร ประกอบด้วย ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด เนื่องจากรูปแบบของการบริการของสายการบินที่แตกต่างกันในแต่ละชั้นที่นั่งโดยสาร และนอกจากนี้ผู้โดยสารยังมีความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละประเภทชั้นของที่นั่งโดยสาร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาคนิพนธ์

- ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล. (2541). *ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประนัตตา จ่างแก้ว. (2538). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 : ศึกษากรณีประสพยันตราหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกวดตาการและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรรยา ศิริพร. (2537). *ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย*. รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทองคำ ลาภิกานนท์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองแขม*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำนักประกันสังคม*. รายงานการวิจัย คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายและการวางแผนสังคม : สถาบันเทคโนโลยีสังคมเกริก.
- จินดารัตน์ ศักดิ์สุภา. (2544). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กันยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์. (2540). *การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยและผู้โดยสารต่างชาติต่อการให้บริการของสายการบินไทย ศึกษาเฉพาะกรณี เส้นทางบินข้ามทวีป*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.
- พลอย ยี่บัว. (2534). *ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หนังสือ

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2540). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ เอ็น การพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2544). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.

- วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2544). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฟิลิป คอตเลอร์. (2541). *การบริหารการตลาด การวิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติ และควบคุม*. กรุงเทพฯ : บริษัทคู่แข่ง.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่1-8*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Beach,D.S. (1965). *Personnel Management People at Work*. New York : The Macmillan .
- Christian Gronroos. (1990). *Service Management and Marketing*, Lexington Book, Lexington, Mass.
- Good C.V . (1973). *Dictionary of Education* . New York : McGraw-Hill.
- Guilford John S. and Gray E. David. (1970). *Motivation and Moder Managemen* . London : Harper & Row Publishers.
- Hilgard, Ernest R. (1983). *Internation to Phsychology*. New York: Appleton Century Croff.

รายงานการประชุม

- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2544). *สรุปรายงานการประชุมประจำปีฝ่ายบริการลูกค้า*.

เว็บไซต์

- www.thaiairways.co.th บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- www.nso.go.th สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability

Notes		
Output Created		02 Oct 02 09:03:48
Comments		
Input	Data	A:\pre-test.sav
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=sv1 sv2 sv3 sv4 sv5 sv6 sv7 sv8 sv9 ti1 ti2 eat1 eat2 eat3 eat4 eat5 drink1 drink2 drink3 safe1 safe2 safe3 safe4 fare1 fare2 fare3 fare4 fac1 fac2 fac3 fac4 fac5 fac6* ent1 ent2 ent3 ent4 g1 g2 g3 g4 g5 g6 /FORMAT=NOLABELS /SCALE(ALPHA)=ALL/MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE /SUMMARY=MEANS VARIANCE COV CORR .	
Resources	Elapsed Time	0:00:00.00

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	SV1	3.4400	.7329	50.0
2.	SV2	3.7800	.7083	50.0
3.	SV3	3.6800	.5869	50.0
4.	SV4	3.4800	.6141	50.0
5.	SV5	3.6200	.7530	50.0
6.	SV6	3.4400	.7045	50.0
7.	SV7	3.4200	.8593	50.0
8.	SV8	3.3000	.8631	50.0
9.	SV9	3.3400	.7722	50.0
10.	TI1	3.3800	.9010	50.0
11.	TI2	3.5800	.7848	50.0
12.	EAT1	3.4000	.9035	50.0
13.	EAT2	3.0400	.9026	50.0
14.	EAT3	3.4400	.7045	50.0
15.	EAT4	3.5400	.6764	50.0
16.	EAT5	3.3400	.7722	50.0
17.	DRINK1	3.6200	.8781	50.0
18.	DRINK2	3.5400	.9733	50.0
19.	DRINK3	3.7000	.7354	50.0
20.	SAFE1	3.4000	.7284	50.0
21.	SAFE2	3.6200	.6354	50.0
22.	SAFE3	3.7400	.6642	50.0
23.	SAFE4	3.1000	.7890	50.0
24.	FARE1	2.4200	.7025	50.0
25.	FARE2	3.0200	.7420	50.0
26.	FARE3	3.3000	.7071	50.0
27.	FARE4	3.2600	.7775	50.0
28.	FAC1	3.1800	.8734	50.0
29.	FAC2	3.5200	.7351	50.0
30.	FAC3	2.9600	.8562	50.0
31.	FAC4	3.1600	.7918	50.0
32.	FAC5	3.4000	.7559	50.0
33.	FAC6	3.3600	.8020	50.0
34.	ENT1	3.3000	.8631	50.0
35.	ENT2	3.0800	.9223	50.0
36.	ENT3	3.0000	.8081	50.0

37.	ENT4	3.0600	.8668	50.0
38.	G1	3.1400	.7001	50.0
39.	G2	3.3200	.7677	50.0
40.	G3	2.7800	.8154	50.0
41.	G4	3.1200	.7990	50.0
42.	G5	2.8000	.8081	50.0
43.	G6	3.2600	.6642	50.0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 50.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.3112	2.4200	3.7800	1.3600	1.5620	.0788

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.6110	.3445	.9473	.6029	2.7500	.0190

Inter-item

Covariances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.1317	-.2057	.6176	.8233	-3.0020	.0125

Inter-item

Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.2168	-.4009	.8075	1.2084	-2.0143	.0310

Reliability Coefficients 43 items

Alpha = .9220 Standardized item alpha = .9225

ภาคผนวก ข.

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5644

ที่ ทม 1012/ 6๐๖2

วันที่ ๘ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายชนพล ดวงรัตนกุล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทย : กรณีศึกษาเฉพาะเส้นทางการบินระหว่างประเทศ” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และ อาจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจำง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทย : กรณีศึกษาเฉพาะเส้นทางการบินระหว่างประเทศ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายชนพล ดวงรัตนกุล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค.
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทย : กรณีศึกษาเฉพาะเส้นทางบินระหว่างประเทศ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและนำผลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพของการบริการของสายการบินไทยให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศ โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 9 ด้าน

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านช่วยกรรณการออกแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศในทุกจุดการบริการของสายการบินไทย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารต่อไป

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของสายการบินไทย : กรณีศึกษาเฉพาะเส้นทางบินเส้นทางบินระหว่างประเทศ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ท่านเคยใช้บริการของสายการบินไทยในเส้นทางบินระหว่างประเทศหรือไม่

☐

เคยใช้บริการ

☐

ไม่เคยใช้บริการ (จบการสัมภาษณ์)

ตอนที่ 1 : ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐

ชาย

1

☐

หญิง

2

2. อายุ

☐

15 – 24 ปี

1

☐

25 – 34 ปี

2

☐

35 – 44 ปี

3

☐

45 – 54 ปี

4

☐

55 ปีขึ้นไป

5

3. สถานภาพสมรส

☐

โสด

1

☐

สมรส

2

☐

หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3

4. การศึกษาที่สำเร็จ

☐

มัธยมปลาย หรือ ปวช.

1

☐

อนุปริญญา หรือ ปวส.

2

☐

ปริญญาตรี

3

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

4

5. อาชีพ

☐ 1

พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง

☐ 2

ข้าราชการ

☐ 3

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 4

นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ

☐ 5

นักเรียน / นักศึกษา

☐ 6

อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1

ต่ำกว่าและเท่ากับ 10,000 บาท

☐ 2

10,001 – 30,000 บาท

☐ 3

30,001 – 50,000 บาท

☐ 4

50,001 – 70,000 บาท

☐ 5

70,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินไทย โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 9 ด้าน

ระดับความพึงพอใจ					
ข้อความ	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
ด้านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
1.ความมีอัธยาศัยไมตรี					
2.ลักษณะการแต่งกายด้วยชุดไทยของ พนักงานต้อนรับหญิง					
3.ลักษณะการแต่งกายด้วยเครื่องแบบ พนักงานของพนักงานต้อนรับ					
4.รูปร่างหน้าตาของพนักงานต้อนรับ					
5.การพูดจาของพนักงานต้อนรับ					
6.การตอบสนองความต้องการของ ผู้โดยสารในการให้บริการ					
7.ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน ต้อนรับ					
8.ความกระตือรือร้นและความรวดเร็ว ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับ					

ระดับความพึงพอใจ

ข้อความ	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
9.กรียาทำทางการแสดงออกอย่าง เหมาะสมของพนักงานต้อนรับ					
ด้านความตรงต่อเวลาการเข้าออก ของเครื่องบิน					
10.การออกเดินทางตรงตามเวลา					
11.การเดินทางถึงที่หมายตรงตาม กำหนดเวลา					
ด้านอาหารบนเครื่อง					
12.รสชาติของอาหาร					
13.ความหลากหลายของอาหาร					
14.ปริมาณอาหาร					
15.คุณค่าของอาหารที่ถูกหลักอนามัย					
16.การตอบสนองที่รวดเร็วตามความ ต้องการของผู้โดยสาร					
ด้านเครื่องดื่มบนเครื่องบิน					
17.ความหลากหลายของเครื่องดื่ม					
18.ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเพียงพอต่อ ความต้องการของผู้โดยสาร					
19.รสชาติของเครื่องดื่ม (ไวน์ สุรา น้ำ ผลไม้ อื่นๆ)					
ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง					
20.สภาพการใช้งานของเครื่องบิน					
21.อุปกรณ์และระบบความปลอดภัย ภายในเครื่องกรณีฉุกเฉิน					
22.ความรู้ความสามารถของนักบิน					
23.ความทันสมัยของเครื่องบิน					
ด้านราคาและการจองตั๋วเครื่องบิน					
24.ราคาของตั๋วเครื่องบิน					
25.ความสะดวกในการติดต่อซื้อและรับ ตั๋วเดินทาง					

ระดับความพึงพอใจ

ข้อความ	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
26.การจัดตารางเวลาบินที่เหมาะสมต่อ การเดินทาง					
27.การให้รายละเอียดต่างเกี่ยวกับการ เดินทาง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน เครื่องบิน 28.ความสะดวกสบายของที่นั่ง					
29.สภาพแสงสว่างภายในเครื่องบิน					
30.ความกว้างขวางของทางเดินภายใน เครื่อง					
31.ความเพียงพอของที่เก็บสัมภาระ ภายในเครื่อง					
32.การปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม ภายในเครื่องบิน					
33.ความสะอาดของห้องน้ำภายใน เครื่องบิน					
ด้านสภาระบบบันเทิงบนเครื่องบิน 34.การให้บริการด้านสิ่งพิมพ์ต่างๆ					
35.การให้บริการด้านเสียงเพลง					
36.รายการภาพยนตร์บนเครื่องบิน					
37.ความสมบูรณ์ของระบบเสียง					
ด้านบริการภาคพื้นดิน 38.การให้ประกันกระเป๋ากรณีชำรุดหรือ สูญหาย					
39.สภาพความเรียบร้อยของสัมภาระ					
40.ความรวดเร็วในการรับกระเป๋า เดินทาง					
41.ความชัดเจนของป้ายและ เครื่องหมายนำทาง					

ระดับความพึงพอใจ

ข้อความ	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
42.ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและ สัมภาระ					
43.การปฏิบัติงานของพนักงานที่ สนามบิน					

ขอขอบคุณในความกรุณาที่สละเวลาอันมีค่าของท่าน

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นายชนพล ตวงรัตนกุล
วันเดือนปีเกิด	24 พฤษภาคม 2514
สถานที่เกิด	สระบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	802 / 1235 หมู่บ้านริเวอร์ปาร์ค ตำบล คูคต อำเภอ ลำลูกกา ปทุมธานี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนสุวิทย์วิทยา
พ.ศ. 2531	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสุวิทย์วิทยา
พ.ศ. 2535	เศรษฐศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2545	บธ.ม. (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ