

**ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน
Bangkok Aviation Center**

**สารนิพนธ์
ของ
นท.สุรัตน์ สุขเจริญไกรศรี**

**เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน
Bangkok Aviation Center

๙-๑ ส.ค. 2548

บทคัดย่อ
ของ
นท.สุรัตน์ สุขเจริญไกรศรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

นท.สุรัตน์ สุขเจริญไกรศรี. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รศ.ดร.พุทธกาล วัชร.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center โดยศึกษาถึง ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการสุ่มตัวอย่างกับผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การหาค่าความแตกต่างค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่แบบแอลเอสดี และการหาค่าประสิทธิสัมพัทธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นผู้มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เป็นผู้มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท สถานภาพโสด กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสุขภาพปกติ มีลักษณะค่อนข้างรอบคอบ มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีความเคร่งครัดในการปฏิบัติตามกฎระเบียบในระดับปานกลาง ชอบเข้าสังคมในระดับปานกลาง ชอบทำงานเป็นทีมในระดับปานกลาง มีระดับความกล้าหาญในระดับปานกลาง มีความใจเย็นในระดับปานกลาง มีลักษณะค่อนข้างกระฉับกระเฉง มีลักษณะค่อนข้างมีความอดทน มีระดับความคิดเห็นเฉยๆต่อปัจจัยด้านการพูดต่อปากต่อปาก มีความคิดเห็นด้วยต่อด้านความต้องการส่วนบุคคล มีระดับความคิดเห็นเฉยๆต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ในอดีต ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากที่สุดในด้านลักษณะทางกายภาพ ระดับความคาดหวังในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ความคาดหวังในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า และมีระดับความคาดหวังมากในด้านความเชื่อถือได้ ความคาดหวังในการตอบสนองต่อลูกค้า

2. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน และด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพ กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อมั่นต่อการบริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบ กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ และความเชื่อถือได้ในการบริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ สำหรับลักษณะด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหากับความคาดหวังในการบริการในการตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบกับด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ลักษณะส่วนบุคคล

**Factors Affecting expectaion of people who desire to train at Bangkok
Aviation Center**

**AN ABSTRACT
BY
MR. SURAT SUKCHAREONKAISRI**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in
Management
at Srinakharinwirot University
May 2005**

Surat Sukchareonkaisri (2005). *Factors Effecting expectation of people who desire to train at Bangkok Aviation Center*. Master Project, M.B.A.(Management) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Asso. Prof. Dr. Buddhagarn Ratchatorn.

This research was conducted to study the factors that effect the expectation of people who desire to train at Bangkok Aviation Center by examining demographic characteristics, personality and factor effecting expectation. The sample consisted of totally 385 people who desire to train at Bangkok Aviation Center. The data is collected through questionnaire and analyzed frequency distribution, average mean, standard deviation, t-test independent, One-way analysis of variance, Pair difference analyzed by using LSD and Pearson moment product correlation coefficients.

The research results revealed as follows:

1. Almost respondents were male, single, age between 21-25 years, graduated with a bachelor degree, employed by private companies, had an income less than or equal 10,000 baht, normal health ,Their personality were reflection thinking ,activist and patient in the high level ,quick responsiveness in solving problem, strict in rule, preference in society, team working, braveness, keep cool in neutral level. Their attitude toward the factor effecting expectation of Personal needs were in the high level and Word of mouth communication, Past experience in neutral agree level. For the expectation toward five service quality dimensions, the results of this study showed that they had the highest expectation in tangibles, assurance, empathy and high expectation in reliability and also responsiveness.

2. Demographic: Customers with difference age was statistically significant difference at 0.05 level with the expectation in tangibles, assurance . Customers with different occupation was statistically significant difference at 0.05 level with the expectation in tangibles, responsiveness and empathy.

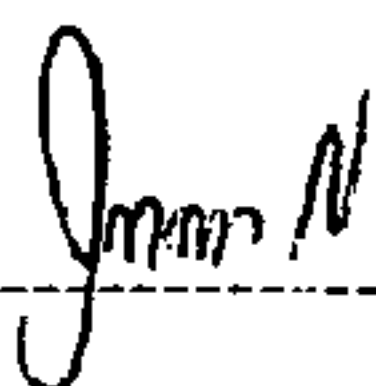
3. Personality : There were positively relationship between their health and the expectation in responsiveness , assurance and reliability with a low level at statistically significant of 0.05. There were positively relationship between their reflection thinking and the expectation in tangibles with a low level at statistically significant of 0.01 and the expectation in assurance with a low level at statistically significant of 0.05. There were positively relationship between their quick responsiveness in solving problem and the expectation in responsiveness with a low level at statistically significant of 0.05. There were positively relationship between strict in rule and tangibles with a low level at statistically significant of 0.01. There were positively relationship between the preference in society and responsiveness, assurance tangibles with a low level at statistically significant of 0.01. There were positively relationship between team working and tangibles, responsiveness with a low level at statistically significant of 0.05. There were positively relationship between team working and reliability responsiveness, assurance with a low level at statistically significant of 0.01. There were positively relationship between braveness and responsiveness, assurance with a low level at

statistically significant of 0.05. There were positively relationship between patient and assurance with a low level at statistically significant of 0.01.

4. There were positively relationship between the attitude toward the Word of mouth communication and the expectation in responsiveness, assurance and empathy with a low level at statistically significant of 0.01. There were positively relationship between the attitude toward the personal needs and the expectation in tangibles, responsiveness, assurance, reliability and empathy with a low level at statistically significant of 0.01. There were positively relationship between the attitude toward the past experience and the expectation in tangibles, responsiveness, assurance, reliability and empathy with a low level at statistically significant of 0.01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา วิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



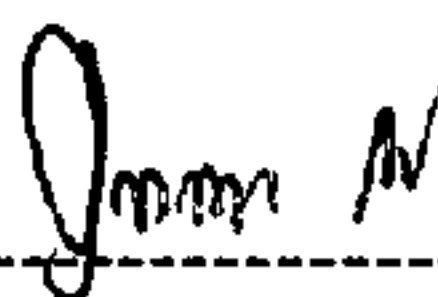
(รองศาสตราจารย์ ดร.พuthกาล รัชธร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



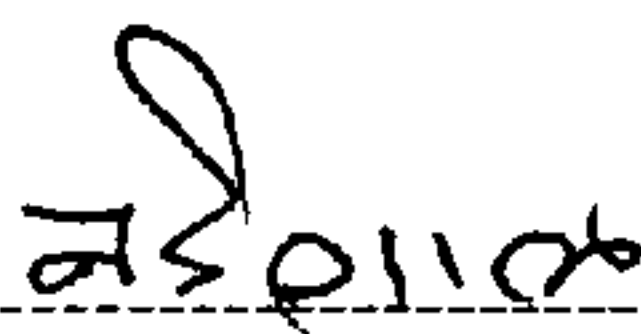
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



(รองศาสตราจารย์ ดร.พuthกาล รัชธร)

ประธาน



(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

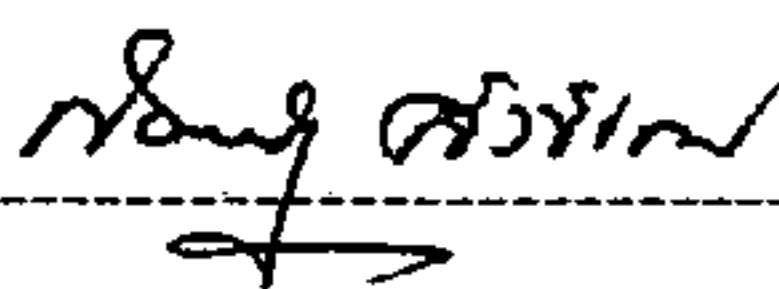
กรรมการสอบสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำง)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่.../๕...เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในงานวิจัยฉบับนี้ เป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร. พุทธกาล รัชทร ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ ผศ.ดร.อภิรัชต์ ตั้งกระจ่าง ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำที่มีคุณค่า ประสิทธิภาพแก่งคิดและหลักการในการทำงานวิจัยนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

และ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์ สุพาดาศิรีกุดตา กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือวัดของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ บริษัท Bangkok Aviation Center จำกัด ที่ให้การสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการติดต่อประสานงาน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่า และ ประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยมอบให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ครอบครัวของผู้ทำวิจัย เพื่อนฝูง และอีกหลายท่านที่มีได้เอย่ยนาม ซึ่งเป็นกำลังใจอยู่เบื้องหลัง ในการทำงานวิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอดเสมอมา รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัย จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้เป็นประโยชน์สำหรับ ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบิน หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทางการบิน เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมส่วนรวมและประเทศไทยด้วย

นท.สุรัตน์ สุขเจริญไกรศรี

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	2
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	2
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
	สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	8
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง	12
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง	13
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	15
	ความเป็นมาของธุรกิจการบิน	17
	ความเป็นมาของ Bangkok Aviation Center.....	20
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	30
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	30
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ.....	42
	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง.....	47
	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านต่าง ๆ.....	51
	การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	110
สังเขป ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	110
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	112
อภิปรายผล.....	119
ข้อเสนอแนะ.....	122
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	122
บรรณานุกรม.....	
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก.....	
ภาคผนวก ข.....	
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
2 จำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดรวมข้อมูลใหม่.....	42
3 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพ.....	42
4 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบ....	43
5 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็ว ในการแก้ปัญหา.....	43
6 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความเคร่งครัด ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ.....	44
7 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคม	44
8 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีม	45
9 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกล้าหาญ.....	45
10 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็น.....	46
11 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องกระฉับกระเฉง.....	46
12 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทน.....	47
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในปัจจุบันด้านต่างๆที่มีผลต่อความคาด หวังในเรื่องการพูดต่อปากต่อปาก.....	47
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันด้านต่างๆที่มีผลต่อความคาด หวังในเรื่องความต้องการส่วนบุคคล.....	48
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันด้านต่างๆที่มีผลต่อความคาด หวังในเรื่องประสบการณ์ในอดีต.....	50
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ.....	51
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้.....	52
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า.....	52
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	53
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการที่มี ต่อลูกค้า.....	54
21 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับ ผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ในการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อมั่นต่อการบริการ และความเข้าใจ ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า.....	55
22 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพ.....	57

	หน้า
23 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามความแตกต่างทางด้านอายุ.....	57
24 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ.....	58
25 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า....	59
26 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	59
27 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ จำแนกตามความแตกต่างทางด้านอายุ.....	60
28 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการ มีต่อลูกค้า.....	61
29 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทาง กายภาพ.....	61
30 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ ในการบริการ.....	62
31 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า.....	63
32 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อ การบริการ.....	63
33 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่มี ต่อลูกค้า	64
34 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ....	65
35 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนก ตามความแตกต่างทางด้าน.....	65
36 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการ บริการ.....	66
37 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า...	67
38 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามความแตกต่างทางด้านอาชีพ.....	67
39 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	69
40 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับ ระดับความคาดหวังในการบริการความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อ ลูกค้า.....	69
41 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมมี ต่อลูกค้าจำแนกตามความแตกต่างทางด้านอาชีพ.....	70
42 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทาง กายภาพ.....	71

[illegible]

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 มิติของการประเมินคุณภาพของการบริการ.....	11
2 ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและบริการที่ได้รับเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า.....	13
3 โมเดลคุณภาพของการบริการ (Service Quality Model).....	14

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เนื่องจากในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี การสื่อสารและคมนาคม ซึ่งการคมนาคมเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต และการติดต่อดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะการเดินทางทางอากาศที่สามารถนำพาเอามนุษย์ไปยังอีกซีกโลกหนึ่งภายในเวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมงด้วยเครื่องบิน การเดินทางด้วยเครื่องบินนั้น ถือได้ว่าเป็นการเดินทางที่รวดเร็วที่สุดและมีความปลอดภัยสูงสุด ซึ่งในปัจจุบันพบว่ามีสายการบินใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำได้แก่ แอร์เอเชีย นกแอร์ และโอเรียลไทย ซึ่งทำให้ธุรกิจการบินในประเทศไทย มีอัตราการขยายตัวอย่างมาก นอกจากนี้ธุรกิจการบินยังทำให้เกิดการจ้างงานเพิ่มมากขึ้นตามมา ไม่ว่าจะเป็นการจ้างงานของพนักงานที่บริการอยู่บนภาคพื้นดิน พนักงานที่บริการบนเครื่องบิน รวมไปถึงนักบิน โดยเฉพาะนักบินซึ่งเป็นหัวใจหลักของการเดินทางซึ่งจะนำพาผู้โดยสารให้ไปถึงที่หมายโดยปลอดภัย ซึ่งอาชีพนักบินนั้นถือว่าเป็นอาชีพที่หลายคนใฝ่ฝัน ทั้งเนื่องมาจากรายได้ที่ได้รับค่อนข้างสูง และยังเป็นหน้าที่ที่มีความภาคภูมิใจและเป็นเกียรติ

จากสถิติขององค์กรการบินระหว่างประเทศหรือ ICAO นั้น ได้กล่าวไว้ว่า อีกภายใน 3 ปีข้างหน้าโลกจะถึงขั้น “ขาดแคลน” นักบิน (กรุงเทพธุรกิจ Biz week : 2547) และเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ก็เกิดขึ้นในประเทศไทยแล้วเช่นกัน เนื่องจากข้อจำกัดหลายๆ ด้านที่สวนทางกับจำนวนเครื่องบินที่เพิ่มขึ้นอันได้แก่ ข้อจำกัดในเรื่องการฝึกหัดนักบิน ซึ่งปัจจุบันในประเทศไทยมีโรงเรียนสอนการบินอยู่เพียง 2 แห่งเท่านั้น คือ โรงเรียนการบินกำแพงแสนของกองทัพอากาศ ซึ่งสามารถผลิตนักบินได้เพียงปีละ 2 รุ่น รุ่นละ 35 คน นั่นคือประมาณ 70 คนต่อปี ส่วนโรงเรียนการบินอีกแห่งหนึ่งเป็นโรงเรียนการบินพลเรือนบ่อฝ้าย, หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งสามารถผลิต นักบินได้เพียงปีละ 90 คน โดยที่ 95% เป็นโควตาของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด และสายการบินบางกอกแอร์เวย์s เหล่านี้เองที่ทำให้ไม่สามารถผลิตนักบินได้เพียงพอ ซึ่งถึงแม้ในปัจจุบันจะมีนักบินจากกองทัพอากาศ ได้ลาออกมาเพื่อประกอบอาชีพนักบินพาณิชย์ของสายการบินต่างๆ จำนวนมากแล้วก็ตามก็ยังไม่เพียงพอ อีกทั้งทางการบินไทยยังได้ทำโครงการยืมตัวนักบินเป็นระยะเวลา 3 ปี จากกองทัพอากาศ เพื่อทดแทนจำนวนนักบินที่ขาดแคลน ถึงแม้จะมีนักบินต่างชาติบินให้กับสายการบินของไทยก็ตาม แต่อาชีพนักบินนั้นถือว่าเป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทย ถึงแม้ในยามขาดแคลนนักบินไทย และต้องมีการใช้นักบินต่างชาติก็ตาม ก็จะต้องถูกกำหนดว่า จะต้องลดสัดส่วนนักบินต่างชาติลงปีละ 10 เปอร์เซ็นต์ภายในเวลา 5 ปี ต้องเป็นนักบินคนไทยทั้งหมด จึงเห็นได้ว่าปริมาณนักบินมีความขาดแคลนอย่างมากในปัจจุบัน (โพสต์ทูเดย์ . 2547:551)

ข้อจำกัดของการเป็นนักบินยังมีอีกหลายอย่างได้แก่ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการสอบคัดเลือก ขั้นตอนการฝึก การจะเป็นนักบินได้นั้นจะต้องผ่านการฝึกบิน และมีประสบการณ์บินมากเพียงพอ โดยจะต้องได้รับการฝึกให้เป็นนักบินพาณิชย์ก่อน โดยระยะเวลาการฝึกจากผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทางด้านการบินมาฝึกหัดบินจนจบหลักสูตรนักบินพาณิชย์ตรี ต้องใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 1.5 - 2 ปี ยังไม่รวมถึงระยะเวลาในการคัดเลือกอีกประมาณ 6 เดือนโดยมีการสอบต่างๆทั้งทางด้านข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ และ การตรวจจิตวิทยาการบิน สถาบันเวชศาสตร์การบิน จนเข้าเป็นนักบินฝึกหัด ซึ่งจะมีทั้งการฝึกภาคพื้นและภาคอากาศ ซึ่งถ้าต้องการเลื่อนขั้นเป็นนักบิน (Captain) จะต้องมีความชำนาญและมีประสบการณ์อย่างน้อย 10 ปี หลังจากผ่านการอบรมนักบินพาณิชย์ จึงจะสามารถเลื่อนขั้นเป็นนักบิน (Captain) ได้ ด้วยเหตุนี้เองศูนย์ฝึก

การบิน Bangkok Aviation Center จึงได้ก่อกำเนิดขึ้นเป็นโรงเรียนฝึกการบินของเอกชนแห่งแรกของประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาตประกอบการจากกรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม เพื่อฝึกการบินให้กับบุคคลที่สนใจทั่วไป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center โดยศึกษาถึงตัวแปรต่างๆทั้งทางด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center และนำผลที่ได้จากการวิจัยมาจัดทำ ปรับปรุงหลักสูตร และวางแผนการตลาดของศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ให้มีความเหมาะสมเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center
3. เพื่อศึกษาของปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง ที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยที่จะมีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center เพื่อทำให้ทราบว่าบุคคลที่มีสถานภาพต่างๆที่ต่างกันจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่ต่างกันอย่างไร เพื่อใช้ในการปรับปรุงและการวางแผนการตลาดและบริหารคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนทั่วไปที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน

Bangkok Aviation Center

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากร จำนวนตัวอย่างได้จากการคำนวณจากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2544:74) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดให้ e

= ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าเป็น 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive) โดยเลือกจากผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center และเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยการเก็บข้อมูลกับผู้ที่ต้องการมาสมัครเข้าเรียนกับศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center โดยใช้แบบสอบถาม

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งออกได้ดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- 1.1.1 เพศ
 - 1.1.1.1 เพศชาย
 - 1.1.1.2 เพศหญิง
- 1.1.2 อายุ
 - 1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
 - 1.1.2.2 21 - 25 ปี
 - 1.1.2.3 26 - 30 ปี
 - 1.1.2.4 31 - 38 ปี
- 1.1.3 การศึกษา
 - 1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.3.2 ปริญญาตรี
 - 1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.4 อาชีพ
 - 1.1.4.1 นักศึกษา
 - 1.1.4.2 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ
 - 1.1.4.3 ธุรกิจส่วนตัว
 - 1.1.4.4 พนักงานบริษัทเอกชน
 - 1.1.4.5 แม่บ้าน/พ่อบ้าน
 - 1.1.4.6 อื่นๆ โปรดระบุ_____
- 1.1.5 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน
 - 1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - 1.1.5.2 10,001 - 20,000 บาท
 - 1.1.5.3 20,001 - 30,000 บาท
 - 1.1.5.4 30,001 - 40,000 บาท
 - 1.1.5.5 40,001 - 50,000 บาท
 - 1.1.5.6 50,001 บาทขึ้นไป
- 1.1.6 สถานภาพสมรส
 - 1.1.6.1 โสด
 - 1.1.6.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.6.3 หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หย้าย

1.2 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า

1.3.1 การพูดต่อปากต่อปาก (Word of mouth Communication)

1.3.2 ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs)

1.3.3 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience)

2.ตัวแปรตาม แบ่งออกได้ดังนี้

2.1 ความคาดหวังของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center จำนวนต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 ความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะกายภาพ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.2 ความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือในการบริการ ได้แก่ ความสม่ำเสมอของมาตรฐาน และความเชื่อถือได้

2.1.3 ความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

2.1.4 ความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ได้แก่ ความสุภาพ ความสามารถของผู้ฝึก ประสบการณ์ ความมีชื่อเสียง ความปลอดภัย

2.1.5 ความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ลูกค้ามีต่อศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ได้แก่ การเข้าถึงการบริการ การติดต่อสื่อสาร การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ได้นิยามศัพท์ที่ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำ ความเข้าใจร่วมกันดังนี้

ผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

หมายถึง กลุ่มเป้าหมายหรือผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่คาดว่าจะจะเป็นลูกค้าหรือต้องการมาฝึก การบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

ความคาดหวัง

หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลหรือการตั้งความหวังไว้ล่วงหน้าของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ในการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า

ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ

หมายถึง ลักษณะส่วนตัวในเรื่องของบุคลิกภาพของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ได้แก่ ลักษณะความเป็นผู้นำ ชอบความท้าทาย มีความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

การพูดต่อปากต่อปาก (Word of mouth Communication)

หมายถึง การที่ผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ได้ยินหรือ ได้รับข้อมูลมาจากการบอกต่อข้อมูลหรือข่าวสารต่าง ๆ จากการพูดปากต่อปากเกี่ยวกับการฝึกการบินและ อาชีพนักบิน

ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs)

หมายถึง ความต้องการของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ที่ต้องการฝึกการบินด้วยวัตถุประสงค์หรือเหตุผลที่แตกต่างกัน เช่น ต้องการฝึกเป็นนักบินอาชีพ, ต้องการท่องเที่ยว, ต้องการความท้าทาย เป็นต้น

ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience)

หมายถึง การที่ผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center มีประสบการณ์ที่พบด้วยตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกบิน หรือการพบเหตุการณ์ที่ได้จากการขึ้นเครื่องบิน เป็นต้น

ลักษณะทางกายภาพ (Tangibility)

หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของผู้ให้บริการที่ลูกค้าสามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ เช่น เครื่องบิน อาคาร สถานที่รับรอง อุปกรณ์ความปลอดภัย

ความเชื่อถือได้ (Reliability)

หมายถึง การที่ผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center มั่นใจได้ว่าจะมีความสม่ำเสมอในมาตรฐาน มีความเชื่อถือได้ทั้งทางด้านกายภาพ และ การบริการ

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

หมายถึง การแสดงออกถึงความตั้งใจและเต็มใจของผู้ให้บริการ ที่จะส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า และหากเกิดข้อผิดพลาดในการบริการขึ้นก็สามารถที่จะแก้ไขหรือปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

ความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance)

หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ ของครูผู้ฝึกการบิน รวมไปถึงความมีชื่อเสียง หรือภาพลักษณ์ เนื้อหาของหลักสูตร และความปลอดภัย ของศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ที่ผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center มีความคาดหวังไว้ เป็นที่จะสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ว่าจะได้รับการบริการที่มีความปลอดภัย และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้ง

ความเข้าใจที่มีต่อลูกค้า (Empathy)

หมายถึง ความสนใจเอาใจใส่ต่อผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center โดยการมีระบบที่ดี มีหลักสูตรที่มีคุณภาพ และอธิบายถึงรายละเอียดของการฝึกที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละคน เวลาที่สะดวกในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ และสถานที่ตั้งของศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center แตกต่างกัน
2. ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ประกอบด้วย การพูดต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
5. ประวัติความเป็นมาของการบิน
6. ประวัติความเป็นมาของบริษัท Bangkok Aviation Center จำกัด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

1.1 คำจำกัดความของการบริการ

คณีย์ เทียนพุ่ม (2543 : 10) กล่าวว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยบริการหรือชนะใจลูกค้านั้น ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 334) ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการ (Services) คือกิจกรรมหรือผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขายเช่นบริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า และขายบริการให้กับผู้ซื้อเช่นบริการเครื่องถ่ายเอกสาร
3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องเช่นสถาบันลดน้ำหนัก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 335-336) การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อจะต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ประกอบด้วย

สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อเช่นธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อมีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบด้วย

บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

สัญลักษณ์ (Symbol) คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย เช่นสถาบันเสริมความงามสเลนเดอร์

ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการบริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ ทำให้การขายอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นกับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ของผู้ขายบริการ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 340) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ว่าสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1.1 บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พักเป็นต้น ส่วนอีกประการคือ ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary Service features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร บริการให้เช่าวีดีโอ เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการรับบริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องหมายการค้าและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่นๆ

1.4 ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งชั้นทั่วไป เช่น ร้านตัดผมสามารถชอยผมได้แปลกใหม่ได้ สายการบินที่มีที่นั่งแบบปรับนอนได้ นอกจากนี้เรายังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ลมีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น

พาราซูราแมน, ซีทฮอล์ม และ แบรี่(Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990 : 5-8 ได้กำหนดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการว่าจะต้องมีลักษณะ 10 ประการคือ

1) ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึงการจัดเตรียมสิ่งต่างๆที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการบริการ ทั้งที่ใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบริการ

2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึงมาตรฐานในการบริการในแต่ละครั้งมีความสม่ำเสมอ และเชื่อถือได้

3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความกระตือรือร้น การตอบสนอง และความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นทั้งการให้ข้อมูล และการบริการให้แก่ลูกค้า อีกทั้งยังรวมถึงการให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม

4) ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึงผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ลูกค้า ให้ความสนใจ มีการแต่งกายเหมาะสม เป็นต้น

5) ความสามารถ (Competence) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในระดับที่เหมาะสมกับการบริการ รวมถึงการมีทักษะทางด้านต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดการบริการที่ดี

6) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึงการสร้างความน่าเชื่อถือให้ลูกค้า มีความไว้วางใจ

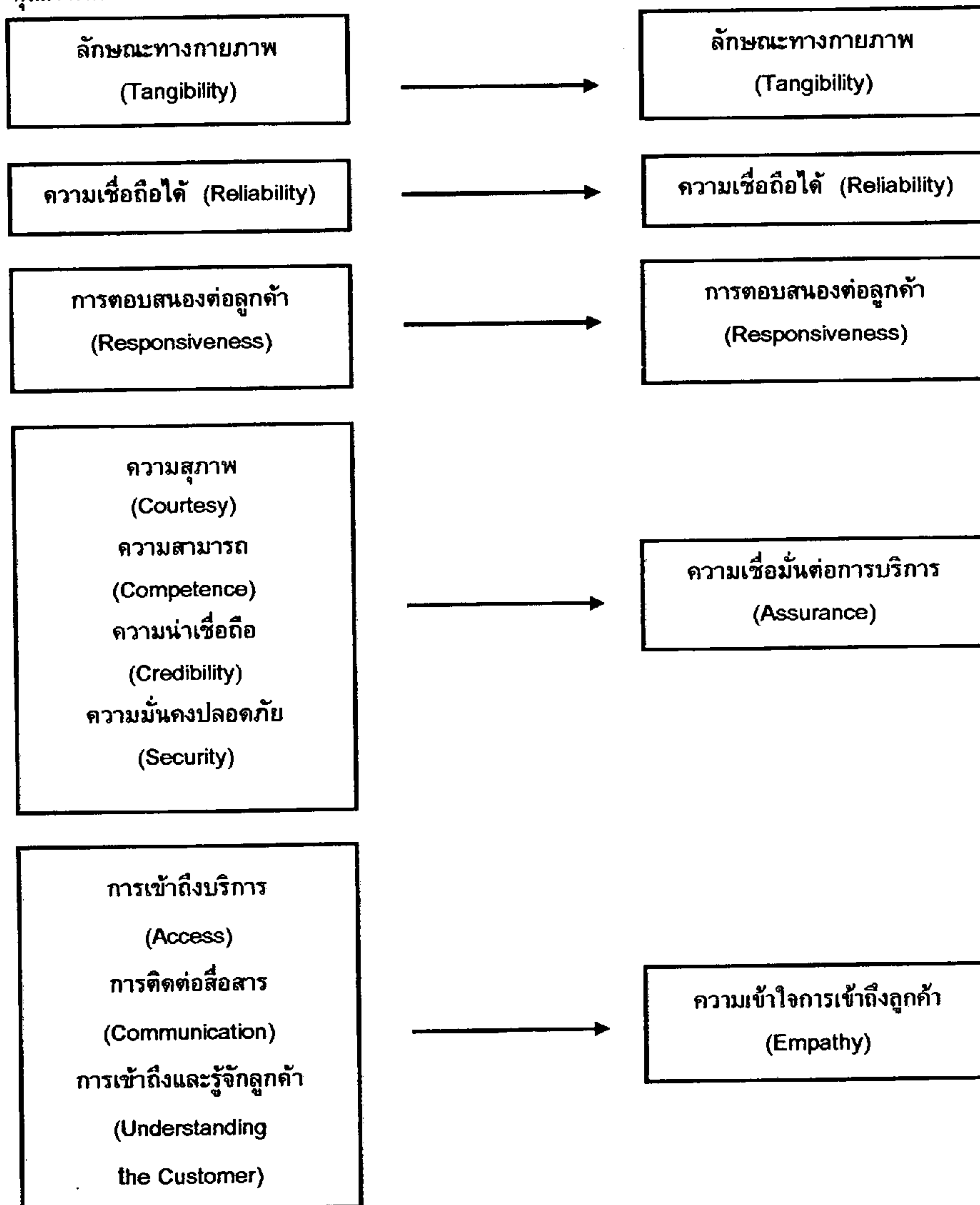
7) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึงการให้บริการจะต้องปราศจากความเสี่ยงสิ่งที่เป็นอันตราย ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจถึงความปลอดภัย และสามารถที่จะแก้ปัญหาต่างๆได้ เพื่อไม่ให้ลูกค้าเกิดความไม่มั่นใจในชีวิต ทรัพย์สิน และชื่อเสียง

8) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึงผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินไป สามารถมาใช้บริการได้ง่าย หรือมีช่องทางต่างๆให้ลูกค้าเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง

9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจถึงการบริการได้เป็นอย่างดี ไม่คลุมเครือ ไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด รวมถึงต้องมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และแจ้งรายละเอียดต่างๆให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างโปร่งใส

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding the Customer) หมายถึงผู้ให้บริการต้องเข้าใจในความต้องการของลูกค้า รู้จักลูกค้า และสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ

จากคุณภาพของการบริการทั้ง 10 ประการ พาราซูราแมน, ซีทฮอล์ม และ แบริ ได้ปรับไปสู่
คุณภาพการบริการ 5 ประการ คือ



ภาพประกอบ 2 มิติของการประเมินคุณภาพการบริการ

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service :*

Balancing Customer Perceptions and Expectations. p. 25.

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 428) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้หนึ่งผู้ใดสามารถเสนอสิ่งซึ่งไม่เป็นตัวตน มองไม่เห็นและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2534: 145) กล่าวถึง กลยุทธ์สำคัญ ที่ทำให้ธุรกิจการให้บริการประสบผลสำเร็จ มี 3 ประการ คือ

1 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง ได้แก่ ความรวดเร็วและสะดวกในการให้บริการ การให้บริการสอบถามรายละเอียดของการบริการ

2 ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivities) คือการที่ผู้ให้บริการต้องพยายามและรักษาประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการ โดยจะต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงาน ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ

3 ความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) เสนอบริการและคุณภาพที่แตกต่างจากคู่แข่ง หรือการให้บริการที่พิเศษเพิ่มเติมจากบริการพื้นฐานทั่วไป

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

วิชัย พรหมเมศ (2537 : 14) กล่าวว่าความคาดหวังคือ การคาดการณ์ หรือการตั้งความหวังไว้ล่วงหน้า โดยประสบการณ์ในอดีตจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความคาดหวังของมนุษย์

เพชร हाला (2538 :10-11) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นการตั้งขึ้นเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นความต้องการและความคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการแล้ว ความคาดหวังก็จะตามมา อย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่ต้องการแล้ว ก็จะมีการคาดหวังในสิ่งที่ยิ่งสูงขึ้นไปอีกตามลำดับ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 145) กล่าวถึง การคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่นจากเพื่อน จากนักการตลาด และจากข้อมูลคู่แข่งซึ่งถ้านักการตลาดส่งเสริมผลิตภัณฑ์ได้เกินจริงผู้บริโภคจะมีความหวังในผลิตภัณฑ์สูงเกินจริง จะทำให้ผู้ซื้อผิดหวังเมื่อตัดสินใจซื้อ ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ ก็คือการเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (การทำงานของผลิตภัณฑ์) ที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้ซื้อโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction) ตัวอย่าง บริษัท Xerox มีการรับประกัน 3 ปี ในการรับภาระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ของสินค้า สิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือนักการตลาดจะต้องค้นหาและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาหรือแนวคิดทางการตลาด (Marketing Concept)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ จึงประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้านดังต่อไปนี้คือ

1. ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึงการจัดเตรียมสิ่งต่างๆที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการบริการ ทั้งที่ใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบริการ

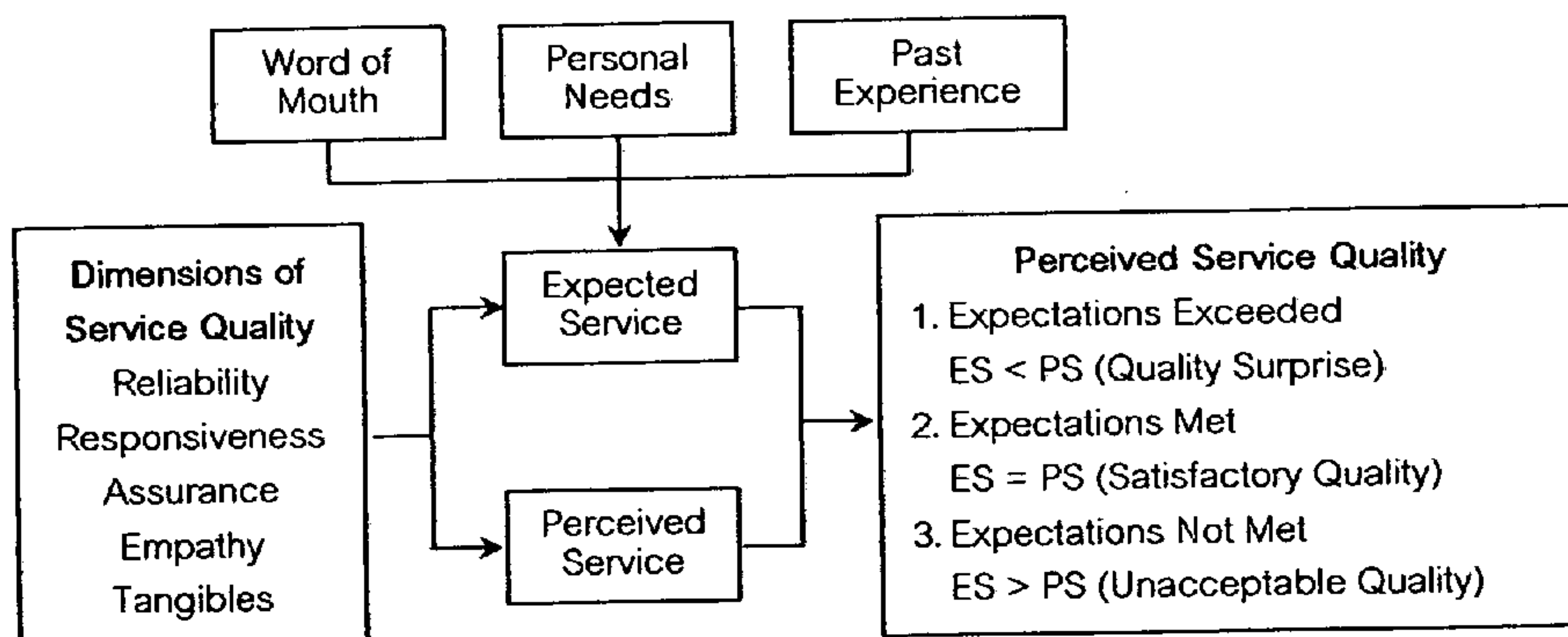
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถที่จะให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้ได้อย่างมีคุณภาพ และมาตรฐานในการบริการในแต่ละครั้งมีความสม่ำเสมอ และเชื่อถือได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความกระตือรือร้น การตอบสนองและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นทั้งการให้ข้อมูล และการบริการให้แก่ลูกค้า อีกทั้งยังรวมถึงการให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม

4. ความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance) หมายถึง การแสดงให้ลูกค้าเห็น และเชื่อมั่น หรือมั่นใจได้ต่อการบริการที่จะได้รับ

5. การเข้าใจที่มีต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ และมีความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการจะสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าซึ่งมีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจาก ประสบการณ์ในอดีตจากการบริการ(Past Experience) ความต้องการเฉพาะบุคคล (Personal needs) และการติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด (Word of mouth communications) ที่แตกต่างกัน นำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ หากความคาดหวังจากการบริการต่ำกว่าผลการบริการที่ลูกค้าได้รับลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการ หากความคาดหวังจากการบริการเท่ากับผลการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจในการบริการ แต่หากความคาดหวังจากการบริการสูงกว่าผลการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้ลูกค้าย่อมไม่พึงพอใจ และถือว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ



ภาพประกอบ 3 ภาพแสดงปัจจัยที่มีผลต่อคาดหวังและบริการที่ได้รับเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. p. 48.

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

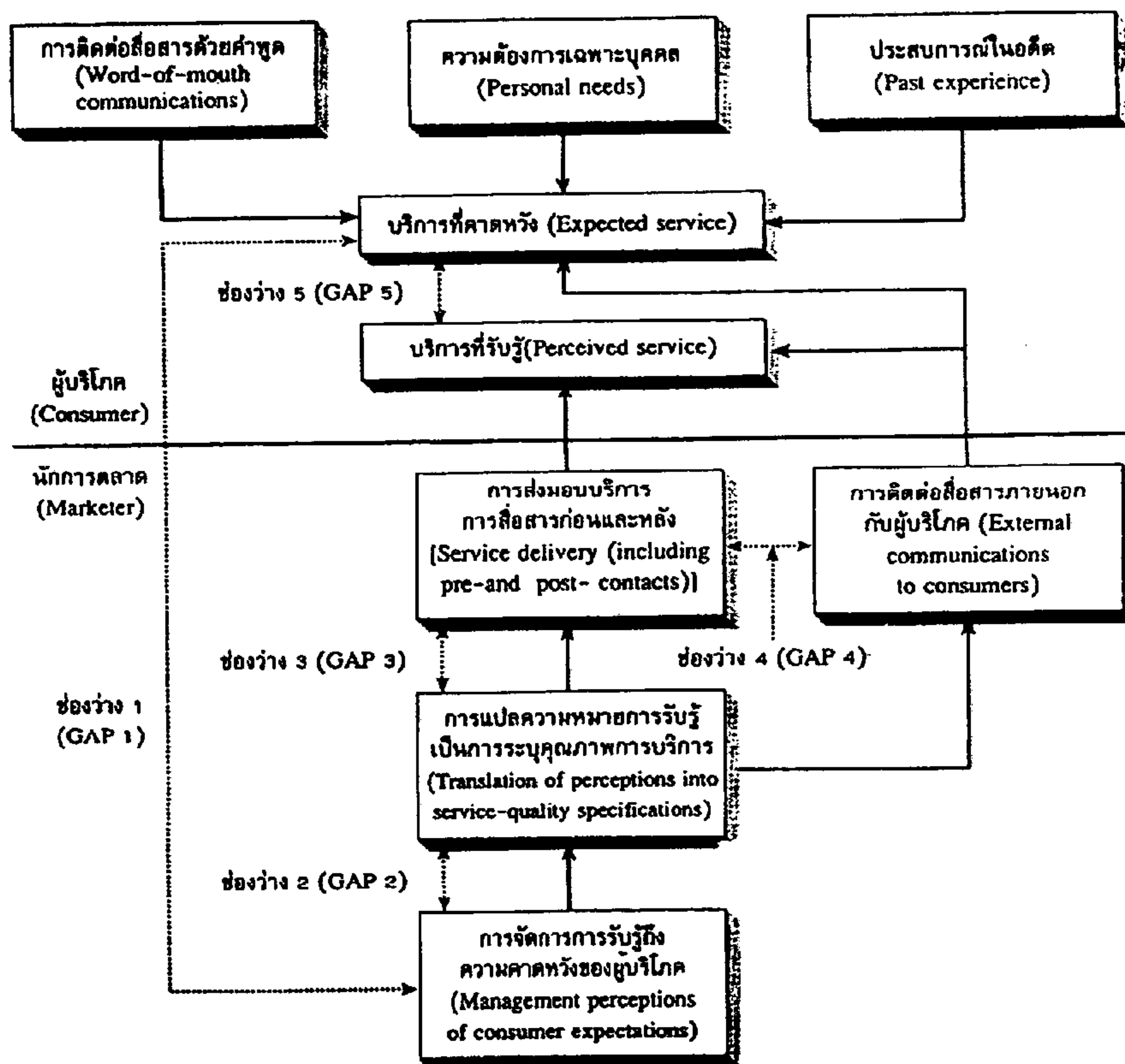
วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 21) กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้าเกิดขึ้นจากปัจจัย 7 ประการ ดังนี้

1. ชื่อเสียง ภาพพจน์ขององค์กร รวมทั้งคำร่ำลือต่างๆ
2. พนักงานผู้ให้บริการ เช่น การแต่งกาย บุคลิกภาพ
3. สินค้า หรือบริการ

4. ราคาของบริการนั้นๆ
5. สภาพแวดล้อมในขณะนั้น
6. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าเอง
7. คู่แข่งของสถานบริการนั้นๆ

ซึ่งในบางครั้งความคาดหวังของลูกค้ายังมีการรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วย รวมถึงสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้นทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังว่าผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการได้อย่างดีจึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่สูง

พาราซูรามัน, ซีทฮอล์ม, และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1985 : 41-50) ได้ทำการวิจัยและสร้างแบบจำลองคุณภาพการให้บริการไว้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 โมเดลคุณภาพของการบริการ (Service Quality Model)

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. p. 44.

จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่จะมีผลต่อความคาดหวังนั้น ประกอบด้วย 3 สิ่งคือ ประสบการณ์ในอดีตจากการบริการ(Past Experience) ความต้องการเฉพาะบุคคล (Personal needs) และการติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด (Word of mouth communications) ซึ่งธุรกิจการบริการนั้นจะต้องอาศัยสิ่งสำคัญคือ การสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเน้นการส่งมอบคุณภาพการบริการที่คาดหวัง โดยต้องทราบว่าลูกค้าคาดหวังสิ่งใดไว้ ซึ่งความคาดหวังนั้นจะเกิดจากการได้รับบริการจากประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ความต้องการเฉพาะบุคคล (Personal needs) และการติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด (Word of mouth communications) ทำให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าเกิดความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกัน และหากลูกค้าได้รับบริการมากกว่าความคาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

พาราซูราแมน, ซีทฮอล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990 : 19-20) ซึ่งได้สัมภาษณ์ลูกค้าแบบเจาะจงกลุ่ม (Focus Group Interview) ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังมีดังนี้

2.1.1 การพูดปากต่อปาก (Word-Of-Mouth Communication) ลูกค้าผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการใด ๆ นั้นมาจากการได้รับคำบอกเล่าจากเพื่อน หรือบุคคลที่รู้จัก

2.1.2 ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) โดยความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนจะเริ่มต้นจากลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลหรือสถานการณ์ ที่ทำให้เกิดความคาดหวังที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ

2.1.3 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) คือประสบการณ์จากการที่ลูกค้าได้เคยใช้บริการนั้น ๆ ในอดีตที่ผ่านมา จะทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังในการบริการ

2.1.4 การติดต่อสื่อสารภายนอก (External Communications) หมายถึงการประชาสัมพันธ์หรือข่าวสารที่เจ้าของบริการได้มีไปถึงลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะเป็นการยืนยันการบริการที่ให้แก่ลูกค้า และในส่วนนี้ยังรวมถึงอัตราค่าบริการซึ่งทั้งหมดจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 145) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ (Personality) และทฤษฎีฟรอยด์ (Freud theory) หมายถึง ลักษณะด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันของบุคคล ซึ่งนำไปสู่การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่มีแนวโน้มเหมือนเดิม และสอดคล้องกัน ทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์ (Freud's theory of motivation) มีข้อสมมติว่า อิทธิพลทางด้านจิตวิทยา ซึ่งกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ (แรงจูงใจ (Motives) และบุคลิกภาพ (Personality)) ส่วนใหญ่เป็นจิตใต้สำนึก (Unconscious) ซึ่งเป็นส่วนกำหนดบุคลิกภาพของมนุษย์อันประกอบด้วย อิด อีโก้ ซูเปอร์อีโก้ ซึ่งทฤษฎีนี้ได้นำไปกำหนดบุคลิกภาพของผู้บริโภคด้วย

ปอปเปอร์ (Popper. 1997 :18) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคลทุกอาชีพ เพราะบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับอาชีพอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นได้ เช่น นักบินทหารจะมีบุคลิกภาพแบบการชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น การชอบแสดงตน และมีความก้าวร้าว ซึ่งต่างจากบุคลิกภาพของนักบินสายการบินพาณิชย์ ที่มีบุคลิกภาพแบบที่มีความมั่นใจในตนเองพอประมาณไม่สูงจนเกินไปจนกลายเป็นการชอบแสดงตน มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีเพราะต้องทำงานเป็นทีม ไม่มีความก้าวร้าว(ความกล้าหาญในการรุกรบ) เหมือนนักบินทหาร จะยึดมั่นในระเบียบ กฎเกณฑ์ และมีความรับผิดชอบสูง กรณีที่เสี่ยงจะไม่ยอมปฏิบัติ

เกษม สุขสมบูรณ์ (2540: 3) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาในด้านการกระทำ ความคิดเห็นต่อสิ่งแวดล้อมอันได้แก่ ลักษณะทางอารมณ์ สังคมและสติปัญญาของบุคคล สามารถทดสอบด้วยแบบทดสอบบุคลิกภาพที่ใช้วัดบุคลิกภาพเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล

ธิตยา จันทพลาสมบุรณ์ (2537: 9) กล่าวว่าบุคลิกภาพ คือลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งประกอบขึ้นจากลักษณะต่างๆ ทั้งลักษณะอุปนิสัย พฤติกรรม ลักษณะทางอารมณ์ และสังคมที่แสดงออกให้เห็นได้ เป็นไปตามความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล

กันยา แสงสุวรรณ (2539: 4) กล่าวว่าบุคลิกภาพ เป็นลักษณะที่บุคคลคิดจะประพฤติเมื่อเขาต้องการมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม การคิดและประพฤติดังกล่าวนี้ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้ ลักษณะเฉพาะ ค่านิยม การจูงใจ พันธุกรรม เจตคติ อารมณ์ ความสามารถ ภาพพจน์ที่เกี่ยวกับตนเอง ความเฉลียวฉลาด และความกล้าแสดงออก

ชัชวาล วิชชาวุธ (2542 : 18) ได้สร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพซึ่งมีส่วนประกอบในหัวข้อต่างๆของแบบทดสอบและมีนิยามดังนี้คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการประสบความสำเร็จ มีความมุ่งมั่นมานะพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ตั้งเป้าหมายให้ตนเอง ทะเยอทะยาน ชอบงานที่ท้าทายความสามารถ ชอบเอาชนะปัญหาและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

2. ความกระฉับกระเฉง หมายถึง มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ทำงานรวดเร็ว ขยันขันแข็ง สามารถทำกิจกรรมต่างๆได้ทั้งวันโดยไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย

3. ความอดทน หมายถึง สามารถนั่งทำงานอยู่กับที่ได้นานๆ สามารถรอคอยได้นานๆ มีความอดกลั้น อารมณ์เยือกเย็น สามารถทนต่อสิ่งรบกวนและนำรำคาญ ไม่ปริปากบ่นแม้จะเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน เก็บความรู้สึกได้ดี

4. การควบคุมตนเอง หมายถึง ควบคุมตนเองได้ บังคับจิตใจของตนเอง ระวังความอยากกระจับความโกรธ ไม่เถลไถล ไม่ตามใจตนเอง อดทนต่อการยั่วไม่ตื่นตระหนก ไม่ลึงโลด เก็บความรู้สึกได้ดี

5. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย หมายถึง มีระเบียบ รักความสะอาด ทำงานเรียบร้อย มีความประณีตพิถีพิถัน และเอาใจใส่ในรายละเอียดปลีกย่อยมีวินัยตรงต่อเวลา

6. การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น หมายถึง มีอิทธิพลเหนือผู้อื่นเป็นข้างแท้หน้า ชอบนำผู้อื่น เชื่อมมั่นในตนเอง ไม่ค่อยยอมผู้อื่น สามารถชักจูงผู้อื่น ชอบเป็นผู้ไกลเกลี่ย และตัดสินใจแทนผู้อื่น ชอบแนะนำและจัดแจงสิ่งต่างๆให้ ผู้อื่นมักได้รับเลือกเป็นหัวหน้าในการทำกิจกรรมต่างๆ

7. ความรับผิดชอบ หมายถึง มีความรับผิดชอบ ติดตามงาน มีความเป็นห่วงกลัวว่างานจะไม่เสร็จหรือเสร็จแต่ไม่เรียบร้อย รับผิดชอบแล้วจะพยายามทำให้ได้ มีอารมณ์มั่นคงหนักแน่น มีวินัยในตนเอง ไม่ประมาท ไม่หลงระเริง คิดถึงอนาคตตนเอง

8. การชอบคบค้าสมาคมกับผู้อื่น หมายถึง ชอบพูดคุย ติดต่อกับคนหาสังสรรค์กับผู้คน คุยสนุก เปิดเผย เข้ากับคนได้ง่าย รู้จักคนมาก

9. ใจบริการ หมายถึง ไม่รังเกียจงานบริการ ขันอาสา ชอบให้บริการผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความเมตตาผู้อื่น ชอบทำให้ผู้อื่นมีความสุข

ชัยพร วิชชาวุธ ซึ่งได้สร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพขึ้นโดยใช้กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งจากกองทัพอากาศ และพบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ 0.78 แบบทดสอบนี้ถูกสร้างขึ้นในปี 2535 และปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งในปี 2542 โดยอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยาตามแนวทางของทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory) และวิธีวิเคราะห์ปัจจัยในการสร้าง ลักษณะของแบบทดสอบนั้นประกอบด้วยมาตราต่างๆ จำนวน 18 มาตรคือ ความมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Dominance) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Orderliness) การชอบคบค้าสมาคมกับผู้อื่น (Extraversion) ความต้องการสำเร็จ (Need to Achievement) ความรับผิดชอบ

(Responsibility) การคิดอย่างพิจารณา (Reflective Thinking) ความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น (Care for Others) ความกระฉับกระเฉง (Activeness) ความต้องการรับการยกย่อง (Need for Recognition) ใจบริการ (Service mind) ความเป็นชาย (Masculinity) ความก้าวร้าว (Hostility) และการมองโลกในทางลบ (Negative Attitude)

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 58) ได้กล่าวถึง ประเภทของบุคลิกภาพ โดยทั่วไปประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพทางร่างกาย (Physical Personality) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวของบุคคลซึ่งอาจส่งผลต่อจิตใจ เช่น รูปร่างใหญ่ รูปร่างเล็กบอบบาง หน้าตา สุขภาพ น้ำหนัก ความสูง ทรงผม เป็นต้น

2. บุคลิกภาพทางจิตใจ (Psychological Personality) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง เช่น ความจำ การลืม จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ เป็นต้น

3. บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability Personality) หมายถึง ความสามารถในการทำงานอันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน เช่น การมีทักษะในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด การมีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ กีฬา ศิลปะ เป็นต้น

4. บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical Personality) หมายถึง ความประพฤติ ศีลธรรมจรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น

5. บุคลิกภาพทางสังคม (Social Personality) หมายถึง พฤติกรรม กริยา ท่าทางที่แสดงต่อผู้อื่น เช่น ชอบคบหาสมาคม ชอบเก็บตัว ชอบออกตัว สงบเสถียร ชอบเด่น ยอมรับในเหตุผลของผู้อื่น เป็นต้น

6. บุคลิกภาพทางใจและอารมณ์ (Mental and Emotional Personality) คือ ความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่างๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เฉยๆ กล้าหาญ ขลาด ใจเย็น ใจร้อน เป็นต้น

7. บุคลิกภาพทางกำลังใจ (Morale Personality) คือความสามารถในการควบคุมบังคับพฤติกรรมต่างๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว เฉื่อยชา ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อดทน ต่อต้านกับความลำบาก ความขาดแคลน การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่อหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย ขจัดอุปสรรค สงบเสถียร ไม่รุกรานใคร คนที่มีกำลังใจดีจะสามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่มีกำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ ถ้ารู้สึกดีใจก็หัวเราะออกมาดังๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็ร้องไห้แสดงความเศร้าโศก เป็นต้น

5. ประวัติความเป็นมาของการบิน

ในปี พ.ศ. 2446 ได้มีชาวตะวันตกได้ประดิษฐ์เครื่องบินและและการทำการบินได้สำเร็จและต่อมาชาวตะวันตกได้นำเครื่องบินเข้ามาบินแสดงในประเทศไทยคือ นายแวน เดน บอร์น (Van Den Born) ชาวเบลเยียม ได้นำเครื่องบินแบบ ออร์ วิล โรห์ มาจากกรุงโซ่งอนและแสดงที่สนามม้าสระปทุม ตำบลปทุมวัน (ราชกรีฑาสโมสร) และแสดงการบินให้ประชาชนชาวไทยได้ชมในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2454 ซึ่งในการแสดงการบินครั้งนี้ พลเอก สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าจักรพงษ์ภูวนาถ กรมหลวงพิษณุโลกประชานาถ ซึ่งทรงดำรงตำแหน่งเสนาธิการทหารบกในขณะนั้น ได้เสด็จขึ้นบินกับนายแวน เดน บอร์น ด้วย และด้วยความคิดริเริ่มของ พลเอกสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอเจ้าฟ้าจักรพงษ์ภูวนาถ และพลเอกสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้ากรมหลวงนครไชยศรีสุรเดช กระทรวงกลาโหม จึงดำริที่จะมีกิจการบินขึ้นในกองทัพบกซึ่งจัดตั้งขึ้นใหม่ ณ บริเวณสนามบินปทุมวัน (สนามม้า) แผนกการบินตั้งขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ.2456 อยู่ใต้การบังคับบัญชาของจเรทหารช่าง (พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอพระกำแพงเพชรอัครโยธิน)

เนื่องจากการฝึกบินที่สนามบินสระปทุมดำเนินไปด้วยความลำบาก เพราะเป็นที่ลุ่มมีบริเวณคับแคบ และไม่อาจที่จะขยายให้กว้างขวางออกไปได้อีกทั้งไม่เหมาะกับลมประจำถิ่น ทางราชการจึงได้พิจารณาหาสถานที่แห่งใหม่ คือที่ตำบลดอนเมือง การเคลื่อนย้ายเสร็จเรียบร้อย ในวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ.2457 และต่อมาอีก 10 วัน กระทรวงกลาโหมก็ได้ออกคำสั่งยกฐานะแผนกการบินขึ้นเป็นกองบินทหารบก ตามคำสั่ง 291/26826 ลงวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ.2457 และยังคงเป็นหน่วยขึ้นตรงกับกระทรวงมหาดไทย หลังจากนั้นกิจการการบินได้เจริญก้าวหน้าขึ้นโดยลำดับ กระทรวงกลาโหมจึงได้พิจารณาเห็นสมควรที่จะตั้งกรมสำหรับอำนวยความสะดวกในการบินขึ้น จึงได้มีคำสั่งที่ 298/2794 ลงวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2461 ให้ตั้งกรมอากาศยานทหารบก โดยรวมกองบินทหารบกซึ่งมีแล้วเข้าไว้ในกรมใหม่ และให้กรมอากาศยานทหารบกขึ้นตรงต่อเสนาธิการทหารบก โดยมีส่วนราชการคือ กองบินทหารบก โรงเรียนการบินทหารบก โรงงานของกรมอากาศยานโยธา หลังจากนั้นให้มีการแก้ไขชื่อกรมอากาศยานทหารบกและกองบินใหญ่ทหารบกเป็นกรมอากาศยานและกองบินใหญ่ โดยมีกองโรงเรียนการบินเบื้องต้น อยู่ที่ดอนเมือง ต่อมาได้ยกฐานะกรมอากาศยานจากหน่วยขึ้นตรงเสนาธิการทหารบก เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อเสนาบดีกระทรวงกลาโหม หลังจากนั้นได้มีการเลื่อนฐานะกรมอากาศยานเป็นกรมทหารอากาศ ขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีกระทรวงกลาโหม

เมื่อวันที่ 9 เมษายน พ.ศ.2480 กระทรวงกลาโหมได้ยกฐานะกรมทหารอากาศ เป็นกองทัพอากาศ ขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม ฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2479 ตราไว้ ณ วันที่ 9 เมษายน พ.ศ.2480 ซึ่งกิจการบินทางทหารก็ได้เจริญรุดหน้ามาจนกระทั่งทุกวันนี้

กิจการบินพลเรือน

ที่มาของกิจการบินพลเรือนเริ่มจาก การใช้เครื่องบินเครื่องบินเข้าช่วยในการคมนาคม และสาธารณสุขซึ่งมีความเป็นมาเริ่มจากการส่งไปรษณีย์ทางอากาศครั้งแรก เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2462 จอมพลสมเด็จพระเจ้าฟ้ากรมหลวงพิศณุโลกประชานาถ เสนาธิการทหารบกนำเครื่องบินไปจังหวัดจันทบุรี โดยทรงมีพระประสงค์ดังนี้

1. เพื่อทดลองการคมนาคมทางอากาศ โดยให้มีการนำผู้ไปรษณีย์ไปส่งและรับจากจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อให้ชาวจันทบุรีเห็นการแสดงการบินและเข้าใจว่าเครื่องบินเป็นอาวุธสำคัญและจะได้ช่วยกัน

บริจาคเงินช่วยเหลือรัฐบาลเพื่อเพิ่มพูนกำลังทางอากาศของประเทศ

3. เพื่อทดลองและเพิ่มพูนความชำนาญให้นักบินและเจ้าหน้าที่ต่างๆ ในกรมอากาศยานทหารบก

ในปี พ.ศ. 2472 เสนาบดีสภาได้พิจารณาและลงมติให้แยกกิจการการบินพลเรือนออกจากกิจการบินพลเรือนออกจากกิจการบินของทหารโดยให้มีการจัดตั้ง บริษัท เดินอากาศ จำกัด ขึ้นในปี พ.ศ. 2473 ดำเนินการเป็นรัฐพาณิชย์ ในความควบคุมของกองการบินพลเรือน กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม กิจการการบินพลเรือนของประเทศจึงแยกออกจากกิจการบินของทหารตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา โดยปัจจุบันหน่วยงานที่รับผิดชอบกิจการบินพลเรือนคือ กรมการบินพาณิชย์

กิจการเดินอากาศในระยะเริ่มแรก บริษัท เดินอากาศ จำกัด ได้รับสัมปทานการขนส่งทางอากาศเป็นเวลา 25 ปี ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2457 และได้ขยายเส้นทางบินรับส่งผู้โดยสารและไปรษณีย์ภัณฑ์ ไปยังจังหวัดต่างๆ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้ยุติลงแล้ว ในปี 2489 กองทัพอากาศได้ริเริ่มเปิดทำการบินขึ้นใหม่โดยเปิดสายการบินจากดอนเมืองไปยังพิษณุโลก ลำปาง และเชียงใหม่ สายหนึ่ง และจากดอนเมืองไปภูเก็ตและสงขลาอีกสายหนึ่ง อีกทั้งยังได้เปิดเส้นทางบินไปยังต่างประเทศใกล้เคียงได้แก่ ย่างกุ้ง กัลกัตตา

เวียงจันทน์ และพนมเปญ ปีนัง สิงคโปร์ ชองกง ไทเป และโตเกียว โดยอยู่ในความควบคุมของกองขนส่งทางอากาศ กรมการขนส่ง ซึ่งต่อมาได้ยกฐานะเป็นสำนักงานการบินพลเรือน

ต่อมาทหารผ่านศึกของสหรัฐอเมริกาได้ขอจัดตั้งบริษัทการบิน โดยเป็นการฝึกนักบินไทยให้เกิดความรู้ความชำนาญในการบินไปต่างประเทศ ได้แก่ บริษัท PACIFIC OVERSEAS AIRLINE (SIAM) Ltd. (POAS) ในปี พ.ศ. 2490 และบริษัท TRANS ASIATIC AIRLINE (SIAM Ltd.) (TAAS) จัดตั้งเมื่อปี 2491 โดยมีบริษัทเดินอากาศถือหุ้นเป็นบางส่วน หลังจากนั้นในปี 2494 บริษัทเดินอากาศไทยจำกัด และบริษัท POAS ได้รวมกิจการเข้าด้วยกันจัดตั้งเป็นบริษัทใหม่คือ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด โดยมีรัฐบาลไทยเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เปิดทำการบินภายในประเทศและต่างประเทศใกล้เคียงด้วย ส่วนบริษัท TAAS ก็ได้เลิกกิจการไปภายในปี พ.ศ. 2495

ในปี พ.ศ. 2502 บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และบริษัทการบิน SCANDINAVIAN AIRLINE SYSTEM (SAS) ได้ร่วมทุนกันจัดตั้งบริษัทการบินไทย จำกัด ขึ้นโดยบริษัทเดินอากาศไทยจำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และบริษัท SAS ถือหุ้นร้อยละ 30 เปิดทำการบินระหว่างประเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2503 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

สำหรับโรงเรียนการบินนั้นก่อนกำเนิดมาจากหลังจากทางราชการได้ตั้งกองบินทหารบก กระทรวงกลาโหม ให้บรรจุบุคคลซึ่งสมัครเข้าศึกษาวิชาการบินเป็นศิษย์การบินชั้นประถมชุดแรกจำนวน 8 คน ต่อมาในปี พ.ศ. 2459 กระทรวงกลาโหมได้ขยายการบรรจุบุคคลเข้าเรียนวิชาการบินให้กว้างขวางออกไป นอกจากนายทหารสัญญาบัตรตามกรมกองต่างๆแล้ว ยังให้กองบินคัดเลือกนายสิบและพลทหารที่เป็นช่างเครื่องบางคนที่มีคุณสมบัติสมควรจะเป็นนักบินได้ เนื่องจากประเทศไทยได้ส่งทหารอาสาเข้าร่วมรบในสงครามโลกครั้งที่ 1 กองทหารอาสาได้เดินทางออกจากกรุงเทพฯ ไปประเทศฝรั่งเศสเพื่อไปฝึกบินอีกด้วย หลังจากสงครามโลกสงบ ผู้ที่ได้ฝึกบินจากต่างประเทศกลับมาทำให้ประเทศไทยมีจำนวนนักบินเพิ่มขึ้น จึงทำให้มีครูการบินเพิ่มขึ้น โรงเรียนการบินยังคงอยู่บริเวณเดียวกับกองบินใหญ่ทหารบก ซึ่งตั้งอยู่ทางตะวันตกของสนามบิน ต่อมากองบินใหญ่ที่ 1 ย้ายไปจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ดอนเมืองก็คงเหลือกองโรงเรียนการบินทหารบกซึ่งเปลี่ยนชื่อเป็นกองโรงเรียนการบินเบื้องต้นขึ้นตรงต่อกรมอากาศยาน พันเอกพระยาเฉลิมอากาศ เจ้ากรมอากาศยาน เป็นผู้ควบคุมดูแลการฝึกศิษย์การบินและเริ่มรับนายทหารสัญญาบัตรและประทวนบุคคลพลเรือนความรู้ตั้งแต่มัธยมปีที่ 4 ขึ้นไปเป็นศิษย์การบิน

วันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2469 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกองโรงเรียนการบินที่ 1 และในปี 2474 ได้รับสมัครนักเรียนทำการนายร้อยเข้าเป็นศิษย์การบินเป็นครั้งแรก หลังจากมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นประชาธิปไตย ก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางทหารด้วย ในปี 2482 กองโรงเรียนการบินได้ย้ายจากดอนเมืองไปอยู่ที่จังหวัดนครราชสีมา โดยอาศัยรวมอยู่กับกองบินน้อยที่ 3 หลังจากนั้นเมื่อเกิดสงครามเวียดนามขึ้น กองทัพอากาศสหรัฐมีความจำเป็นที่จะใช้บริเวณที่ตั้งที่จังหวัดนครราชสีมา เป็นที่ตั้งฐานทัพอากาศดังนั้นโรงเรียนการบินจึงย้ายที่ตั้งในปี พ.ศ. 2512 ไปตั้งอยู่ที่จังหวัดนครปฐม อำเภอกำแพงแสน โดยรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ทำการก่อสร้างสนามบินและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้ใหม่หมด ซึ่งโรงเรียนการบิน ของกองทัพอากาศ ก็ตั้งอยู่ที่อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐมจนถึง ณ ปัจจุบัน

สำหรับสถาบันการบินพลเรือน (สบพ.) (Civil Aviation Training Center (CATC)) ซึ่งเป็นศูนย์ฝึกการบินพลเรือน ที่นอกเหนือจากโรงเรียนการบินของกองทัพอากาศ สถาบันการบินพลเรือนหรือหน่วยงานเดิมคือ ศูนย์ฝึกการบินพลเรือนในประเทศไทย จัดตั้งขึ้นโดยความร่วมมือช่วยเหลือของกองทุนพิเศษสหประชาชาติ (UNDP) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation

Organization, ICAO) และรัฐบาลไทย ร่วมกันเมื่อปี พ.ศ.2504 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากิจการบินพลเรือนของประเทศในภาคพื้นเอเชียอาคเนย์ให้เจริญก้าวหน้าทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยให้ศูนย์ฝึกการบินพลเรือนเป็นศูนย์การศึกษานานาชาติในภาคพื้นเอเชียอาคเนย์ ทำการฝึกอบรมนักศึกษาให้มีความรู้ความสามารถตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับเจ้าหน้าที่แต่ละแขนงในวงการการบินพลเรือน และมีคุณสมบัติสูงได้มาตรฐานสากล ตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้บัญญัติไว้ในภาคผนวกแห่งอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หน้าที่ความรับผิดชอบของสถาบันการบินพลเรือนในรายละเอียดประกอบด้วย

1. ฝึกอบรมด้านกิจการการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ให้ได้มาตรฐานตามท้องที่การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้ระบุไว้ในอนุสัญญาการบินระหว่างประเทศและรับผิดชอบอบรมภายในประเทศให้สอดคล้องกับกฎหมายเกี่ยวกับการเดินอากาศภายในประเทศ

2. ผลิตบุคลากรด้านการบินพลเรือนให้เพียงพอต่อความต้องการภายในประเทศ เพื่อสนับสนุนหน่วยงานการขนส่งทางอากาศของภาครัฐ ได้แก่ กรมการบินพาณิชย์ การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) เป็นต้น รวมทั้งภาคเอกชนให้เป็นไปตามแผนพัฒนาบุคลากรทางการบินของประเทศ

4. ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับบริการช่างอากาศ บริการอากาศยานและกิจการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับกิจการบินเพื่อประโยชน์ในการผลิตบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการหารายได้และพึ่งตนเอง

ตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการบินพลเรือนฯ ว่าด้วยการรับนักศึกษาเข้าเป็นศิษย์การบิน ซึ่งยึดถือตามระเบียบของ ICAO คือ ผู้เข้ารับการศึกษาจะต้องจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 แต่ในความเป็นจริงแล้วทั้งที่ผ่านมาและในปัจจุบันปรากฏว่า ศิษย์การบินส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโท นอกจากนี้ยังมีศิษย์การบินจำนวนหนึ่งรับราชการอยู่ในกองทัพบก กองทัพเรือหรือปริญญาโท นอกจากนี้ยังมีศิษย์การบินจำนวนหนึ่งรับราชการอยู่ในกองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศอีกด้วย ดังนั้นความแตกต่างของผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 กับผู้จบปริญญาตรีหรือสูงกว่า เมื่อจบการศึกษาจากสถาบันฯ และได้ใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรีแล้วจึงเกิดขึ้นในแง่ของการปรับวุฒิเงินเดือน ซึ่งจะคำนวณจากฐานการศึกษา

สถาบันการบินพลเรือน (Civil Aviation Center) ตั้งอยู่ ณ ศูนย์ฝึกการบิน สนามบินบ่อฝ้าย อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถผลิตนักบินได้ปีละ 3 รุ่น รุ่นละประมาณ 30 คน รวมเฉลี่ยประมาณปีละ 90 คน แต่ส่วนใหญ่ 95% เป็นนักบินทุนจากบริษัท การบินไทยจำกัด และบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ซึ่งหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและให้ทุนการศึกษาแก่นักบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของสถาบันการบินพลเรือน ซึ่งรับนักเรียนทุนการบินปีละ 2 ครั้ง เพื่อที่จะเข้าฝึกเป็นนักบินที่สาม ปีละไม่เกิน 30 คน จำนวนทุนการศึกษาดังกล่าวบริษัท การบินไทยฯ เปิดกว้างไว้เพื่อให้เหมาะสมระหว่างจำนวนนักบินที่ต้องการกับแผนการขยายตัวของฝูงบินและเส้นทางการบินที่ไต่ขึ้นในปัจจุบันและที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต ระบบการทดสอบคัดเลือกผู้ที่เข้ารับทุนการศึกษาของบริษัทการบินไทยฯ เพื่อเข้าศึกษาต่อในสถาบันการบินพลเรือนในประเทศไทย ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การสอบข้อเขียน ประกอบด้วยวิชาความรู้ทั่วไป โดยเน้น วิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และอังกฤษ

2. การตรวจสอบสุขภาพเพื่อความเหมาะสมในการที่จะเป็นผู้ปฏิบัติการบนอากาศยาน โดยสถาบันเวชศาสตร์การบิน กรมแพทย์ทหารอากาศ

3. การสอบสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นกัปตันอาวุโส และผู้ฝึกสอนการบิน 3 ท่าน

4. การทดสอบความถนัด (Appitude Test) เป็นการสอบสัมภาษณ์โดยนักจิตวิทยาทางการบินของกลุ่ม Scandinavian group

จะเห็นได้ว่าข้อจำกัดในด้านต่างๆของการผลิตนักบินนั้นมีหลายประการตั้งแต่ จำกัดด้วยจำนวนของโรงเรียนที่ฝึกสอน จำกัดด้วยจำนวนคนที่เข้ารับการฝึกในแต่ละรุ่น จำกัดด้วยข้อกำหนด การสอบ การคัดเลือกต่างๆ ซึ่งทำให้ในแต่ละปี ไม่สามารถที่จะผลิตนักบินได้มากเพียงพอกับปริมาณเที่ยวบิน และเครื่องบินที่เพิ่มขึ้น

6. ความเป็นมาของ Bangkok Aviation Center

ในปัจจุบันธุรกิจการบินมีความสำคัญมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางการบินของกองทัพ หรือการคมนาคมขนส่งต่างๆ จนเกิดการขยายตัวขึ้นทุกๆปี ในขณะที่จำนวนนักบินที่มีอยู่กลับไม่เพียงพอ ด้วยเหตุที่ในปัจจุบันมีสถาบันที่ผลิตนักบินในประเทศไทยอยู่เพียง 2 แห่งคือ

1. โรงเรียนการบินทหารอากาศ กองทัพอากาศ (โรงเรียนการบินกำแพงแสน) ซึ่งผลิตเฉพาะนักบินที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากโรงเรียนนายเรืออากาศเท่านั้น โดยสามารถผลิตนักบินได้ปีละ 2 รุ่น รุ่นละ 30-35 คน หรือเฉลี่ยประมาณ 60 – 70 คนต่อปี

2. สถาบันการบินพลเรือน (Civil Aviation Center) ณ ศูนย์ฝึกการบิน สนามบินบ่อฝ้าย อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถผลิตนักบินได้ปีละ 3 รุ่น รุ่นละประมาณ 30 คน รวมเฉลี่ยประมาณปีละ 90 คน แต่ส่วนใหญ่ 95% เป็นนักบินทุนจากบริษัท การบินไทยจำกัด และบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ส่วนที่เหลืออีก 5% เท่านั้นที่จะรับนักบินที่ใช้ทุนส่วนตัวหรือเอกชน มีน้อยมากซึ่งมีประมาณ 2-5 คนต่อปี

ข้อจำกัดดังกล่าวนี้เองที่ทำให้การผลิตนักบินต่อปีมีจำนวนน้อยมาก สวนทางกับจำนวนเครื่องบินและสายการบินเกิดใหม่ที่มีเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะสายการบิน low cost อาชีพนักบินถือเป็นอาชีพสงวน โดยในประเทศไทยมีกฎหมายว่าคนที่บินขึ้นลงในเมืองไทย ต้องมีสัญชาติไทยเท่านั้น แต่ก็เป็นอาชีพที่ไม่สามารถเร่งวันเร่งคืนผลิตได้ ตัวอย่างเช่น ถ้ามีสายการบินใดก็ตามซื้อเครื่องบินใหม่ 7 ลำ แต่ละลำจะต้องมีนักบิน 9 คน ดังนั้นนักบินที่ต้องเพิ่มจะเท่ากับ 63 คน ซึ่งในการสอนนักบินให้ได้จำนวนดังกล่าวต้องใช้เวลาไม่ต่ำกว่าครึ่งปี ถึงหนึ่งปี ส่วนข้อกำหนดอีกอย่างคือ บริษัทการบินใหม่ๆ จะต้องมีนักบินไทยอย่างน้อย 50% ภายในระยะเวลา 2 ปี ซึ่งเป็นการยากที่บริษัทการบิน จะดำเนินการได้ นักบินส่วนใหญ่ทำการบินกับบริษัทการบินไทยฯ ส่วนบริษัทสายการบินอื่นที่นำเครื่องบินแบบใหม่เข้ามา ไม่สามารถที่จะหานักบินไทยที่มีประสบการณ์กับแบบเครื่องบินใหม่ๆได้ ซึ่งสามารถทำได้เพียงรับนักบินไทยเข้ามาเป็นนักบินผู้ช่วย (Co-pilot) เท่านั้น ซึ่งจะต้องมีประสบการณ์ 3-4 ปี และจะต้องมีประสบการณ์ในการเป็นนักบินอย่างน้อย 8 ปี ถึงจะเป็นนักบิน (Captain) ได้

สถานะนักบินของสายการบินในประเทศไทยจะพบว่า มีการขอยืมนักบินจากกองทัพอากาศ และบางสายการบินมีนักบินต่างชาติรวมอยู่ด้วยทั้งนี้เนื่องจากมีนักบินที่ไม่เพียงพอ โดยมีรายละเอียดพอสรุปได้ดังนี้

1. บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันมีนักบินจำนวน 1,135 คน มีนักบินยืมตัวชั่วคราวจากกองทัพอากาศ 80 คน และไม่มีนักบินต่างชาติ โดยนักบินประมาณ 50%มาจาก สถาบันการบินพลเรือน และ 50 % จากกองทัพอากาศ

2. บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด มีนักบินไทยทั้งสิ้น 109 คน นักบินต่างชาติ 8 คน รวม 117 คน นักบินส่วนใหญ่มาจากทหารอากาศ และสถาบันการบินพลเรือน

5. บริษัท โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จำกัด มีนักบินทั้งหมด 57 คน เป็นนักบินต่างชาติทั้งหมด
6. บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีนักบินไทยซึ่งกำลังทำการบินและทำการฝึกอยู่ 38 คน นักบินต่างชาติ 17 คน รวม 55 คน นักบินไทยส่วนใหญ่มาจากกองทัพอากาศ
7. บริษัท ภูเก็ตแอร์ไลน์ จำกัด มีนักบินไทย 31 คน นักบินต่างชาติ 35 คน รวม 66 คน
8. บริษัท แอร์อันดามัน จำกัด มีนักบินไทย 4 คน ซึ่งมาจากกองทัพอากาศ
9. บริษัท ไทยเจ็ท อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด นักบินไทย 9 คน อยู่ระหว่างฝึกอบรม นักบินต่างชาติ 1 คน รวม 10 คน นักบินส่วนใหญ่มาจากสถาบันการบินพลเรือน

ในปัจจุบันมีนักบินจากกองทัพอากาศ ได้ลาออกมาเพื่อประกอบอาชีพนักบินสายการบินจำนวนมาก แต่ไม่เพียงพอ เช่น การบินไทย ทำโครงการยืมตัวนักบินเป็นระยะเวลา 3 ปี เพื่อมาทดแทนจำนวนนักบินที่ขาดแคลน เนื่องจากการเพิ่มจำนวนเครื่องบิน แต่ในปัจจุบันทางกองทัพอากาศ มีนโยบายยับยั้งการลาออกของนักบินที่ยังประจำการตามฝูงการบินต่างๆ เนื่องจากต้องการรักษานักบินที่มีความรู้ ความชำนาญ กับอากาศยานบินกับกองทัพ แต่อนุญาตให้นักบินไม่มีภารกิจเป็นประจำซึ่งอยู่ตามกรมต่างๆ ให้ลาออกไปเพื่อไปทำการบินกับสายการบินได้ แต่มีไม่มากนัก เนื่องจากการบินไทยได้ทำการยืมตัวไปชั่วคราวเป็นจำนวนมาก ส่วนนักบินจากกองทัพเรือ มีบางส่วนที่ลาออกไปทำการบินกับสายการบิน แต่ก็มีจำนวนไม่มากนักเช่นกัน ซึ่งในอนาคตกองทัพเรืออาจมีมาตรการยับยั้งการลาออกของนักบินเช่นเดียวกับกองทัพอากาศ เนื่องจากแต่ละปี กองทัพเรือสามารถผลิตนักบินได้จำนวนน้อย ซึ่งไม่เพียงพออยู่แล้ว ส่วนกองทัพบกนั้น นักบินส่วนใหญ่จะลาออกไปประกอบอาชีพเป็นนักบินกับสำนักฝนหลวงกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และมีจำนวนน้อยที่ไปทำการบินกับสายการบิน

โดยเบื้องต้นต้องทำความเข้าใจกับประเภทของบุคลากรทางด้านการบิน หรือ นักบิน เป็นลำดับแรก ก่อน การแยกประเภทนักบินแบ่งออกตามประเภทของใบอนุญาตวิชาชีพ ซึ่งมี 3 ประเภทคือ

1. PRIVATE PILOT LICENCE (PPL)

ใบอนุญาตส่วนบุคคล เป็นใบอนุญาต ผู้ถือใบอนุญาต จะทำการบินกับ เครื่องบินเล็กส่วนตัวได้ โดยเริ่มต้นจาก การอบรมภาคพื้น ประมาณ 80 ชั่วโมง(ประมาณ 3 เดือน ค่าใช้จ่ายประมาณ 50,000 บาท) ต่อจากนั้น ทำการฝึกบินภาคอากาศอีก 40 ชั่วโมง (ค่าใช้จ่ายประมาณ 150,000 บาท คิดตาม จำนวนชั่วโมงบิน ชั่วโมงละ 5,500 บาท) จากนั้น จึงขอทำการสอบกับ กรมการขนส่ง ทางอากาศ เพื่อถือใบอนุญาตซึ่งได้รับการรับรองระดับสากล จาก องค์การ การบินระหว่าง ประเทศ (ICAO) ค่าใช้จ่ายทั้งหมด ในการฝึกจะอยู่ที่ประมาณ 300,000 บาท ในปัจจุบัน มีสถาบันการบินพลเรือน ณ บ่อผ้าย หัวหิน เท่านั้นที่เปิดให้บริการ

2. COMMERCIAL PILOT LICENCE (CPL)

ใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรี ผู้ถือใบอนุญาต จะทำการบินกับ เครื่องบินโดยสารได้ ในระดับหนึ่ง (เป็นนักบินที่สอง) เริ่มต้นต้องได้รับ PPL (ตามข้อ 1.) ก่อน จากนั้น ฝึกบินต่ออีกจนกระทั่ง มีชั่วโมงบินรวม 200 ชั่วโมง (ปกติจะใช้เวลาฝึก อย่างต่อเนื่อง ประมาณหนึ่งปี) ขณะฝึกบิน ต้องมีการเรียนภาคพื้นเพิ่มเติมด้วย จึงขอสอบกับ กรมการขนส่งทางอากาศอีกครั้ง เพื่อขอถือใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรี (CPL) ซึ่งได้รับการรับรองระดับสากล (ICAO) เช่นกัน นั้นหมายความว่านักบินประเภทนี้สามารถ ถือใบอนุญาตไปสมัครงาน ในหน้าที่นักบินที่สองตามสายการบินต่างๆทั่วโลกได้แล้ว สำหรับค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการฝึกบินเพิ่มเติมเพื่อทำ ชั่วโมงให้ครบ 200 ชั่วโมงจะอยู่ที่ประมาณ 1,600,000 บาท (ราคาดังกล่าวอ้างอิงจากสถาบันการบินพลเรือน หัวหิน จะสังเกตว่ามีค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากค่าฝึกบินประมาณ 500,000 บาท เกิดจากค่าหอพัก ค่าอาหาร และสวัสดิการ ในระหว่างศึกษา 18 เดือน)

โดยปัจจุบันสถาบันการบินพลเรือน บ่อฝ้าย หัวหิน เท่านั้นที่มีศักยภาพที่จะฝึกนักบินได้ถึงระดับนี้ หากลูกค้าไม่สามารถหาที่นั้งเรียนได้จำเป็นต้องหาที่เรียนที่ต่างประเทศแทน ซึ่งก็จะได้รับใบขับขี้นักบินพาณิชย์ตรีที่เป็นสากลเช่นกัน แต่ค่าใช้จ่ายจะมากกว่าประเทศไทยประมาณเท่าตัวเนื่องจากมีค่าครองชีพในระหว่างเรียนด้วย (ประมาณปีครึ่ง)

จะเห็นได้ว่าการผลิตนักบินในประเทศไทย องค์กรต้องมีประสบการณ์และชื่อเสียงที่เป็นที่ยอมรับ เพราะศิษย์การบินที่จบจากประเทศไทย ต้องการที่จะทำงานเป็นนักบินในสายการบินต่างๆ

3.AIR TRANSPORT PILOT LICENCE (ATP) ใบขับขี้นักบินพาณิชย์เอก ผู้ที่จะถือใบอนุญาตระดับสูงสุดนี้ ต้องมีประสบการณ์ทางด้านการบินสูง ชั่วโมงบินมาก (ปัจจุบันต้องมากกว่า 1500 ชั่วโมง)และประเภทของเครื่องบินก็มีส่วนในการพิจารณาด้วย นักบินประเภทนี้ก็คือกัปตันตามสายการบินต่างๆทั่วโลกนั่นเอง การที่นักบินจะมีสิทธิสอบขอรับ ใบอนุญาตประเภทนี้ นักบินจะไม่สามารถฝึกบินจนมีชั่วโมงบินมากมายขนาดนั้นได้ จึงต้องสะสมเอาเอง จากการที่เป็นนักบินที่สอง ตามสายการบินต่างๆ จนกระทั่งมีความรู้และมีประสบการณ์สูง

บริษัท บางกอกเอวิเอชั่น เซ็นเตอร์ จำกัด (Bangkok Aviation Center Co.,Ltd.) ได้ถือกำเนิดขึ้นโดยมีการจดทะเบียนเป็น บริษัทจำกัด เพื่อให้บริการด้านการฝึกการบินเพื่อผลิตนักบิน เป็นบริษัทเอกชนแห่งแรกของประเทศไทย โดยมีสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ อยู่ที่มูลนิธิธรรมาภรณ์และพัฒนากาชาสถานไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ 171 ถนนพหลโยธิน ดอนเมือง กรุงเทพฯ ๙ 10210 ด้วยเงินลงทุนเริ่มต้น 25 ล้านบาท โดยมีบริการที่ครบวงจร และมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพฯ นั้น จึงเป็นข้อได้เปรียบอย่างยิ่ง เพราะในปัจจุบัน ธุรกิจประเภทนี้ถือเป็นนวัตกรรมใหม่ของประเทศไทย ซึ่งองค์กรที่จะผลิตบุคลากรทางด้านการบินนั้น รัฐบาลจะได้ให้การสนับสนุนเต็มที่ เพราะเป็นการเสริมสร้างศักยภาพให้กับประเทศไทย บริษัทฯ ถือเป็นผู้นำ ทางด้านการเป็นศูนย์ฝึกบินแบบครบวงจรด้วยการมีที่ตั้งที่เหมาะสม และการมีความพร้อม ทางด้านบุคลากร สำหรับความพร้อม ทางด้านบุคลากรนั้น เป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่า ปัจจัยอื่นๆ เนื่องจากการฝึกบิน ต้องมีมาตรฐานอันนำมา ซึ่งความปลอดภัย บริษัทฯ มีครูฝึกที่มีประสบการณ์ทั้งทางด้าน วิชาการ ภาคพื้น ที่ทุกท่านต้องจบการศึกษาระดับปริญญาโทจากต่างประเทศ เฉพาะด้านมาโดยตรง แบ่งตามหมวดวิชานั้นๆ ส่วนทางด้านการบิน บริษัทฯ เตรียมครูการบิน ที่มีความชำนาญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทุกท่านมีประสบการณ์ การบินกับเครื่องบิน แบบที่ทางบริษัทฯ จัดเตรียมไว้เป็นอย่างดี รวมถึงมีความสามารถ ในการถ่ายทอด ทักษะทางด้านการบิน อย่างถูกต้องให้กับศิษย์การบินด้วย รายงานคณะผู้บริหารดังนี้

1. ประธานที่ปรึกษาการศึกษาฝึกบิน นาวาอากาศเอกวีระยุทธ ดิษยะศริน
2. รองประธานที่ปรึกษาการศึกษาฝึกบิน พลอากาศตรีธนาธิบดิ์ สมิตะพินทุ, พันโทวีระชัย พันธุ์ทรัพย์, คุณวิเศษศักดิ์ ประทุมรัตน์
3. ประธานกรรมการบริษัท บางกอกเอวิเอชั่น เซ็นเตอร์ จำกัด พลอากาศเอกสาธิต วัฒน
4. รองประธานกรรมการบริษัท บางกอกเอวิเอชั่น เซ็นเตอร์ จำกัด นาวาอากาศโทสุรัตน์ สุขเจริญ ไกรศรี
5. ประธานกรรมการฝ่ายบริหาร นาวาอากาศโทปิยะ ตรีกาลนนท์(อดีตนักบินพระที่นั่ง / ครูการบิน / นายทหารตรวจสอบมาตรฐาน กองทัพอากาศ)
6. กรรมการบริหาร (TECHNICAL) นาวาอากาศโทพัฒน์ วัฒน (อดีตนักบินพระที่นั่ง / นักบินลองเครื่อง / ครูการบิน)

7. กรรมการบริหาร (TRAINING) นาวาอากาศโทชาติร์ ขวัญสังข์ นักบินอิมตัว บมจ. การบินไทย /
Master of Science Aviation Safety Central Missouri State University, U.S.A.

รายชื่ออาจารย์ที่สอนการบินของ Bangkok Aviation Center มีดังนี้

Ground Training Instructor

1. น.ท.ชาติร์ ขวัญสังข์
2. น.อ.บดินทร์ มิลาวรรณ
3. น.ท.จักรวัชร จงสืบสุข
4. น.ท.โกเมนทร์ สายแสงทอง
5. น.ท.ปริพนธ์ สุขพิมาย
6. น.ท.ภัทรกร หาวิระ
7. น.ต.ศักรินทร์ ไชยวาน
8. น.ต.ธนาญ ขำละม้าย
9. ร.ท.ชาติร์ สมนึก

Flight Training Instructor

1. น.อ.เกษม นามหงษา
2. น.ท.ปิยะ ตรีกาลนนท์
3. น.ท.พัฒน์ วินมูน
4. น.ท.จักรวัชร จงสืบสุข
5. น.ท.โสภณ รมณียกุล

บริษัทฯ ได้รับการรับรองหลักสูตรจากกรมการขนส่งทางอากาศ ในทุกหัวข้อของการฝึก จึงถือเป็นมาตรฐานสูงสุดที่สากลยอมรับ มีเป้าหมายที่ชัดเจน ในการให้บริการทางด้านการฝึก เนื่องจากองค์กรที่จะดำเนินการทางด้านนี้ จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ความปลอดภัยในการฝึก ความสะดวกในการทำการฝึก ความง่ายในการอบรมและการฝึกบิน รวมถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการเป็นสมาชิก

สำหรับความปลอดภัยนั้นบริษัทฯ คำนึงถึงความปลอดภัย เป็นอันดับหนึ่ง บริษัทมีกฎเกณฑ์และข้อบังคับที่อยู่ภายใต้มาตรฐานขององค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และกรมการขนส่งทางอากาศ มีเครื่องบินที่มีความปลอดภัยสูง รวมถึง การใช้อุปกรณ์ที่ได้รับการตรวจสอบมาตรฐานและได้รับการบำรุงรักษา ที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอโดยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรับผิดชอบ

การฝึกต้องเริ่มจากการสร้างทัศนคติและต้องมีหลักสูตร ในการถ่ายทอดที่ถูกต้อง ด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญโดยใช้อุปกรณ์การเรียนที่ได้มาตรฐาน ไม่เพียงเครื่องบินเท่านั้น(คู่มือรายละเอียดเครื่องบิน) บริษัทใช้ตำราและหลักสูตรของ Jeppesen ซึ่งเป็นที่ยอมรับของโรงเรียนการบินทั่วโลก ในการเรียนการสอนทั้งหมดที่สมาชิกจะต้องใช้ในการฝึก

การฝึกแบ่งออกเป็นระดับ จากความพร้อมของผู้ถูกฝึกดังนี้

1. บริการอบรมหลักสูตรการบินขั้นพื้นฐาน (Ground school)
2. บริการฝึกบินกับผู้ผ่านหลักสูตรการบินขั้นพื้นฐาน (Ground school) จากบริษัทฯ
3. บริการฝึกบินกับผู้ผ่านหลักสูตรการบินขั้นพื้นฐาน (Ground school) จากศูนย์ฝึกการบินอื่น
4. บริการฝึกบินเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ กับผู้มีใบอนุญาตนักบินส่วนบุคคลแล้ว (บริการพร้อมครูการบินที่มีความเชี่ยวชาญ)

บริษัทฯ เตรียมหลักสูตรไว้เพื่อรองรับนักบินใหม่ที่สนใจและต้องการพัฒนาฝีมือบินขึ้นไปในระดับนักบินอาชีพโดยมีหลักสูตร การบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน(Instrument Rating) ซึ่งจะทำให้นักบินสามารถบินได้ในเวลากลางคืน และบินได้ในสภาพอากาศที่มีทัศนวิสัยที่ต่ำกว่าปกติ และนอกจากจะได้รับความรู้แล้ว หลักสูตรดังกล่าวยังได้รับการรับรองหลักสูตรจากทางกรมการขนส่งทางอากาศอีกด้วย นั่นหมายถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับใบอนุญาตที่นักบินท่านนั้นถืออยู่อีกด้วยสำหรับในอนาคตอันใกล้ บริษัทฯ ได้มีการจัดเตรียมหลักสูตรการฝึกบิน เพื่อรับใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรีอีกด้วย ซึ่งทำให้สามารถบินแบบนักบินอาชีพ และทำงานอยู่ในสายอาชีพ นักบินพาณิชย์ (ที่กำลังขาดแคลนเป็นอย่างมาก เพราะถือเป็นอาชีพสงวน สำหรับคนไทย ในการบินภายในประเทศ)

ลำดับการถือใบอนุญาต พอจะสรุปออกมาได้ ดังนี้

1. เริ่มต้นที่ PPL (PRIVATE PILOT LICENCE) ใบอนุญาตส่วนบุคคล (ชั่วโมงบิน 40 ชั่วโมง)
2. สร้างมูลค่าเพิ่ม ให้ใบอนุญาต ด้วยการฝึกบินด้วยเครื่องวัด (80 ชั่วโมง) จะได้รับการบันทึกในใบอนุญาต IR (Instrument Rating)
3. ฝึกบินในเครื่องบินแบบที่ มีเครื่องยนต์มากกว่า 1 เครื่อง (30 ชั่วโมง) จะได้รับการบันทึกความสามารถใน ใบอนุญาตว่า Multi-Engine

4. สะสมชั่วโมงครบ 200 ชั่วโมง ขอสอบเพื่อรับใบ CPL (COMMERCIAL PILOT LICENCE)

5. เมื่อมี CPL, IR, MULTI ก็พร้อมที่จะเป็นนักบินอาชีพซึ่งปัจจุบันรายได้เริ่มต้นที่ 80,000 บาท การเป็นนักบินนั้น แฝงแง่คิดและมุมมองดีๆ ไว้มากมาย ตั้งแต่การที่จะต้องเป็นผู้มีความรู้ให้ ความสนใจและศึกษาอย่างจริงจัง ต้องมีจิตสำนึกถึงความปลอดภัย มีการวางแผนล่วงหน้าตลอดเวลา อีกทั้งยังต้องมีแผนสำรองในยามฉุกเฉิน อยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ทั้งสิ้น หากทราบและเข้าใจแล้ว ขั้นตอนต่อไปคงต้องถามตัวเองว่า ต้องการจะเดินทางไปให้ถึงจุดไหน ระหว่างการเป็นนักบินอาชีพกับการเป็นนักบินส่วนบุคคล แต่บริษัทฯมีทางเลือกให้สำหรับผู้ที่ยังเริ่มสนใจการบิน โดยควรเริ่มที่การฝึกบินเพื่อเป็นนักบินส่วนบุคคลก่อน เพราะท่านสามารถทยอยดเพื่อเป็นนักบินอาชีพได้ในภายหลัง

สำหรับเส้นทางของการเป็นนักบินส่วนบุคคลนั้น มีลำดับดังนี้

1. สมัครเป็นสมาชิกของ Bangkok Aviation Center
2. ตรวจร่างกายกับเวชศาสตร์การบิน (บริษัทฯทำหน้าที่ประสานงานให้เรียบร้อย)
3. ฝึกอบรมภาคพื้น 80 ชั่วโมง (ประมาณ 10 สัปดาห์) จะแบ่งศิษย์การบิน เป็นสองกลุ่ม ตามความสะดวกของศิษย์การบิน กลุ่มหนึ่งจะอบรมเฉพาะ วันธรรมดา(สัปดาห์ละสองวันในช่วงเย็น) อีกกลุ่มหนึ่งจะอบรมเฉพาะวันหยุด(เต็มวันเพียงวันอาทิตย์วันเดียว)

4. ฝึกบินภาคอากาศ 40 ชั่วโมงบิน
5. สอบข้อเขียนกับทาง กรมการขนส่งทางอากาศ
6. ตรวจสอบภาคอากาศ โดยเจ้าหน้าที่จาก กรมขนส่งทางอากาศ
7. รับใบอนุญาต ขี่เครื่องบินส่วนบุคคล จากกรมขนส่งทางอากาศ ซึ่งเป็นมาตรฐาน ของ ICAO ที่ทั่วโลกยอมรับ

8. เช่าเครื่องบิน เพื่อฝึกบินหาความชำนาญ และเพลิดเพลินกับชีวิตที่อิสระบนท้องฟ้า

ซึ่งจะพบว่าในปัจจุบันคนไทยที่สนใจการบินมีมากขึ้น ไม่เฉพาะเพื่อการประกอบอาชีพเท่านั้น แต่มีหลายๆคนที่มีความสนใจแค่เพียงเพื่อความท้าทาย โดยจะแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มหลักๆ คือ

1. บุคคลที่สนใจการบิน เพื่อความสนุกสนานซึ่งมองการบินเป็นงานอดิเรกหรือเป็นกีฬาประเภทหนึ่ง กลุ่มนี้มักเป็นนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จแล้ว พร้อมทั้งจะเติมฝันในวัยเด็กให้เป็นจริง บุคคลกลุ่มนี้บางท่านอาจจะมีเครื่องบินส่วนตัวอยู่แล้ว หรือเพิ่งเริ่มสนใจเพราะเพิ่งจะมีเวลาและโอกาส กลุ่มนี้มีคำถามอยู่ในใจอยู่แล้ว เพราะอยากจะทำบิน เพียงแต่ขาดคำตอบที่ชัดเจน นั่นคือ ปลอดภัยแค่ไหน? ได้มาตรฐานสากลหรือไม่? สะดวกหรือไม่? เพราะต้องทำงานด้วย ค่าใช้จ่ายเป็นอย่างไร? และยังมีคำถามที่ตามมาอีก เมื่อเริ่มสนใจคือ ถ้าบินไปแล้วคิดจะมีเครื่องบินส่วนตัวสักลำ จะต้องทำอย่างไร (โดยเฉพาะเมื่อทราบภายหลังว่า เครื่องบินส่วนตัวนั้นราคาเริ่มต้น ถูกกว่ารถยนต์ที่ใช้อยู่) คำตอบของคำถามเหล่านี้ บริษัทฯ มีเตรียมไว้อย่างชัดเจน

2. บุคคลที่ต้องการรับการฝึกฝน จนถึงขั้นประกอบอาชีพนักบิน ตามสายการบินต่างๆ ได้ ซึ่งรายได้ของนักบินที่สอง ประจำสายการบินต่างๆ เริ่มต้นที่ประมาณ 80,000 บาท บุคคลกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบจากสถาบันอุดมศึกษาใหม่ๆ ครอบครัวมีฐานะค่อนข้างดี และมองเห็นอนาคตของอาชีพนักบิน จึงกล้าตัดสินใจลงทุน ฝึกบินจนถึงขั้นได้รับใบอนุญาต บุคคลกลุ่มนี้ ที่จริงศึกษาความเป็นไปได้มาบ้างแล้ว แต่ไม่สามารถเรียนได้ เนื่องจากมีคำถามในใจสองข้อ คือหนึ่ง จบแล้วใครจะรับเข้าทำงาน และสองทำไมค่าใช้จ่ายในการฝึก จึงสูงกว่าที่คำนวณไว้ (เป็นเพราะต้องมีค่าที่พักและอาหาร ตลอดปีครึ่ง)

3. บุคคลที่มีเครื่องบินอยู่แล้ว กลุ่มนี้บริษัทฯ จะให้บริการตั้งแต่การจัดสถานที่จอดเครื่อง การทำความสะอาด การเติมเชื้อเพลิง การดูแลบำรุงรักษา และการซ่อมเครื่องบิน บุคคลกลุ่มนี้จะได้รับความสะดวก ตั้งแต่การจัดเตรียมเอกสารทางราชการ การต่ออายุใบอนุญาต การ UPDATE เอกสารทางด้านการบิน แผนที่การบิน ประกาศข่าวสารทางด้านการบิน การเตรียมเครื่องก่อนทำการบิน บริษัทดูแลในทุกเรื่อง แบบครบวงจรอยู่แล้ว เพียงโทรแจ้งเจ้าหน้าที่ก่อนการเดินทางเท่านั้น เมื่อมาถึงเครื่องก็สามารถติดเครื่องยนต์ และทำการบินได้ทันที

4. กลุ่มสุดท้ายคือ บุคคลที่ต้องการความสะดวกในการเดินทางส่วนตัว หรือชมทิวทัศน์ ตลอดจนงานโฆษณา งานถ่ายภาพทางอากาศ ซึ่งบุคคลกลุ่มนี้มีไม่น้อยเพียงแต่ในประเทศไทย ยังไม่มีธุรกิจนี้อย่างชัดเจน บุคคลส่วนใหญ่เป็นนักบินจากต่างประเทศที่มีใบอนุญาตอยู่แล้วต้องการทำการบิน เพื่อท่องเที่ยวและชมทิวทัศน์โดยเฉพาะพัทยา ซึ่งห่างจากดอนเมืองเพียงครึ่งชั่วโมงเท่านั้น

บุคคลทั้งสี่กลุ่มนี้มีความแตกต่างกันอยู่บ้าง แต่อย่างหนึ่งที่เหมือนกันคือ ต้องการความปลอดภัย และมีมาตรฐาน ซึ่งทางบริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นที่สุด

เส้นทางการฝึกบิน

บริษัทฯ มีสถานที่ตั้งอยู่ที่สนามบินดอนเมือง จึงสะดวกต่อการทำการฝึกบินแก่สมาชิก แต่เนื่องจากสนามบินดอนเมือง เป็นสนามบินนานาชาติ จึงมีการจราจรค่อนข้างมากอยู่เสมอ ทางบริษัทฯ จึงเปิดแผนการบินเพื่อฝึกบินเดินทางและทำการฝึกขึ้น-ลงสนามบิน ณ สนามบินบริเวณใกล้เคียงสนามบินดอนเมือง (รัศมีไม่เกิน 100 ไมล์ จากดอนเมือง) โดยจะเลือกสนามบินที่จะใช้ทำการฝึกตามประเภทของการฝึกบินในเที่ยวบินๆ ดังนี้

1. สนามบินอู่ตะเภา ใช้ทำการฝึกบินเดินทางด้วยเครื่องบิน และเหมาะสำหรับการลงสนามบินด้วยเครื่องบิน เพราะมีเครื่องช่วยเดินอากาศที่ครบครัน

2. สนามบินนครราชสีมา ใช้ทำการฝึกบินเดินทางด้วยเครื่องบิน และเหมาะสำหรับการลงสนามบินด้วยเครื่องบิน เพราะมีเครื่องช่วยเดินอากาศที่ครบครัน รวมทั้งการฝึกบินขึ้น-ลงสนามบิน เพื่อหาความชำนาญเนื่องจากการจราจรไม่คับคั่ง

3.สนามบินหัวหิน ใช้ทำการฝึกบินเดินทางด้วยเครื่องบิน และเหมาะสำหรับการทำการลงสนามด้วยเครื่องบินประกอบการบิน เพราะมีเครื่องช่วยเดินอากาศที่ครบครัน เหมาะสำหรับการฝึกบินเพื่อหาประสบการณ์

4.สนามบินศรีราชา ใช้ทำการฝึกบินเกาะภูมิประเทศและมีระยะทางไม่ไกลจากตอนเมือง เหมาะสำหรับการฝึกบินขึ้น-ลงสนาม เพื่อหาประสบการณ์จำนวนหลายๆเที่ยวเนื่องจากลักษณะภูมิประเทศมีความเหมาะสม ไม่มีเขาและสิ่งกีดขวาง รวมทั้งไม่มีเครื่องบินในวงจร

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลียว กลั้ววงศ์ (2546) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์ปัญญา, ความถนัด, บุคลิกภาพ และเชาวน์อารมณ์ กับผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐาน 4 ชุดคือแบบทดสอบเชาวน์ปัญญา แบบทดสอบความถนัด แบบทดสอบบุคลิกภาพ และแบบทดสอบเชาวน์อารมณ์ พบว่า เชาวน์ปัญญามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศ ส่วนความถนัดมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศที่ระดับ .01 สำหรับบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศที่ระดับ .01 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศที่ระดับ .01 และพบว่าตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจในการทำนายผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศได้แก่ เชาวน์อารมณ์ ความถนัด บุคลิกภาพ ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศได้ร้อยละ 68.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ทศพร หงสนันท์ (2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพในธุรกิจอุตสาหกรรมการบินเพื่อเป็นนักบินพาณิชย์ของศิษย์การบิน สถาบันการบินพลเรือนในประเทศไทย โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล 4 อย่าง คือ การตัดสินใจและองค์ประกอบด้านตัวบุคคลเอง, แนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยมทางอาชีพ, ครอบครัว, สิ่งแวดล้อม โดยผลการวิจัยสรุปได้ว่า การตัดสินใจและองค์ประกอบด้านตัวบุคคลเองนั้น ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการพิจารณาและไตร่ตรองอย่างรอบคอบด้วยตนเองก่อนตัดสินใจเลือกอาชีพ โดยมีปัจจัยทางด้านจิตวิทยาเช่น แรงกระตุ้น แรงจูงใจของบุคคลรอบข้าง เป็นเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจเลือกอาชีพนักบินพาณิชย์ รวมถึง การรู้จักบุคลิกภาพของตนเองว่าเหมาะสมในการเป็นนักบินพาณิชย์ และการมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับอาชีพทำให้ตัดสินใจเลือกอาชีพเป็นนักบิน ส่วนแนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยมทางอาชีพ นักบินพาณิชย์เพราะเป็นอาชีพที่ท้าทาย มีความรับผิดชอบสูงและเป็นอิสระ และเป็นการเลือกอาชีพที่ตอบสนองต่อตนเองมากที่สุด ในด้านครอบครัวของศิษย์การบินพบว่า การเลือกอาชีพนักบินพาณิชย์เกิดขึ้นจากการพิจารณาของศิษย์การบินเองและเป็นการเลือกอาชีพ โดยไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อม เช่น ความต้องการของบิดามารดาของศิษย์การบิน ในด้านบุคคลแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ศิษย์การบินมีความเป็นตรงกันกับเพื่อน และได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์รวมถึงรายละเอียดในด้านการศึกษาต่อในสถาบันการบินพลเรือน และรายละเอียดเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการประกอบอาชีพนักบินพาณิชย์ และผลจากงานวิจัยยังพบว่า ระหว่างที่ศิษย์การบินกำลังพิจารณาคูณสมบัติ บุคลิกภาพ ความเหมาะสมของตัวเอง ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากการประกอบอาชีพนักบินพาณิชย์เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการศึกษาต่อในสถาบันการบินพลเรือน ศิษย์การบินมีความรู้เกี่ยวกับสถาบันฯ และรู้จักสถาบันน้อยกว่าที่รู้จักสถาบันการศึกษาอื่นๆทั้งภาครัฐและเอกชน

อรรถโยธิน วรรณโชดก (2544) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของครูการบินต่อปัจจัยของการฝึกศิษย์การบิน กรณีศึกษาโรงเรียนการบิน กองทัพอากาศ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ครูการบินมีระดับความพึงพอใจ

ต่อปัจจัยของการฝึกศึกษการบินอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยครูการบินบางกลุ่มมีระดับความพึงพอใจสูงต่อ ผู้บริหาร, หลักสูตรที่ใช้ และครูการบินบางกลุ่มมีระดับความพึงพอใจต่ำต่อ ห้องสมุดและระบบสารสนเทศ, สื่อการสอนและอุปกรณ์การฝึก อาคารสถานที่ ฝึกอบรมและที่พักอาศัย ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยคือควรมีการพัฒนาในด้านบุคลากรในทุกๆด้านเนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญและการพัฒนาในด้านอื่นๆต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่เทคโนโลยีด้านการบินที่เจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็วพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคม

พอพร อ่อนผัน (2546) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการฝึกอบรม หลักสูตรนักบินพาณิชย์ สถาบันการบินพลเรือน โดยศึกษาความคิดเห็นต่อสถาบันการบินพลเรือนทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สนามบิน สถานที่ตั้งฝึกหัดบินภาคอากาศ สภาพอากาศในพื้นที่ฝึก บริการควบคุมจราจรทางอากาศ (2)ด้านบุคลากรผู้ฝึกอบรม ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ครูฝึก ความมั่นคงในอารมณ์ กริยาท่าทางของครูผู้ฝึก ความเป็นมาตรฐานของการสอนทุกเที่ยวบิน การตรงต่อเวลา การเปิดโอกาสให้ซักถาม การจัดการสอนตามลำดับขั้นตอนตรงกับเนื้อหาหลักสูตร (3)ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึก ได้แก่ เครื่องบินที่ใช้ เครื่องช่วยฝึกบินจำลอง (4)ด้านการให้บริการทั่วไป ได้แก่ การให้บริการส่งเสริมการเรียนการสอน การให้บริการส่งเสริมความเป็นอยู่ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 รองลงมา คือด้านบุคลากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49, 3.11 และ 2.7 ตามลำดับ

ชัชวาล ณ นคร (2537:13) ได้ศึกษาถึง การเลือกแบบทดสอบทางจิตวิทยาในการคัดเลือกศึกษการบิน และพบว่าการจะประสบความสำเร็จในการฝึกบินของศึกษการบินนั้น ผู้เป็นศึกษการบินต้องมีองค์ประกอบของคุณลักษณะต่างๆครบถ้วนตามระเบียบการคัดเลือกศึกษการบินปี 2541 ตลอดจนมีร่างกายที่สมบูรณ์ เชาวน์ปัญญาดี มีความถนัดทางด้านการบิน มีบุคลิกภาพเหมาะสมและปรับตัวได้ดี

นพรัตน์ ศรีสวัสดิ์ (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยศึกษาในด้านต่างได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย พบว่าปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรือโดยสารในด้านต่างๆแตกต่างกัน

พงษ์พันธ์ ตระกูลศรีชัย (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมการใช้สินค้าและบริการของร้านโนเกียชอป ในเขตกรุงเทพมหานคร. โดยศึกษาถึงระดับความคาดหวังของกลุ่มผู้บริโภคในด้านต่างๆพบว่า ผู้บริโภคมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของสินค้า ด้านความเชื่อถือของสินค้า ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า โดยเกณฑ์ด้านความเชื่อถือของสินค้าเป็นเกณฑ์ที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และด้านลักษณะของสินค้ามีระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

อรรณ ภาชีรักษ์ (2547) ได้ศึกษาถึง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของเคย์สปาในย่านสุขุมวิท โดยพิจารณาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทักษะความความารถของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความพึงพอใจแก่ลูกค้าของผู้ให้บริการ ด้านบุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และด้านการดูแล

เอาใจใส่ลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือด้านทักษะความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อความพึงพอใจแก่ลูกค้าของผู้ให้บริการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีต่างๆ ข้างต้นมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และโมเดลคุณภาพการบริการของพาราซูราแมน ที่กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้บริโภคอาจจะแตกต่างกันเนื่องจากได้รับสิ่งต่างๆ ที่ต่างกันเช่น ประสบการณ์ในอดีต การสื่อสารด้วยการพูดต่อ และความต้องการส่วนบุคคล นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษางานวิจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างเซิร์ฟวิญญา, ความถนัด, บุคลิกภาพ และเขว่นอารมณ์กับผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศ , การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพในธุรกิจอุตสาหกรรมการบินเพื่อเป็นนักบินพาณิชย์ของศิษย์การบินสถาบันการบินพลเรือน รวมไปถึงการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังในธุรกิจบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การบริการเรือโดยสาร การใช้บริการร้านสปา เป็นต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำส่วนต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่จะมีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1.การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนทั่วไปที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากร จึงเป็นการเลือกตัวอย่างที่ไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) จำนวนตัวอย่างได้จากการคำนวณจากสูตร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 24)

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
Z	=	1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %
e	=	ระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดไว้ไม่เกิน 5%

โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดให้ e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า เป็น 5%

เมื่อแทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$
$$= 384.16 \text{ คน}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ Bangkok Aviation Center ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive) โดยเลือกจากผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center และเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ การรับรู้ การบริการ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีคำถามชนิดเลือกตอบ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน รวมทั้งสิ้น 61 ข้อ ในแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale) โดยเริ่มต้นเกณฑ์อายุที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี , 21-25 ปี, 26-30 ปี, 31-38 ปี สิ้นสุดช่วงสเกลที่อายุ 38 ปีเนื่องจาก เป็นเกณฑ์อายุขั้นสูงสุดที่จะสามารถฝึกเรียนการบินได้
3. การศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)
4. อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)
5. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale) การแบ่งช่วงของรายได้นั้น ผู้วิจัยได้เริ่มตั้งแต่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท , 10,001 - 20,000 บาท ,20,001 - 30,000 บาท ,30,001 - 40,000 บาท ,40,001 - 50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป เนื่องจากผู้ที่ต้องการฝึกการบินอาจเป็นนักศึกษาหรือผู้ที่เพิ่งศึกษาจบ และมีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนจึงอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท

6. สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลในด้านบุคลิกภาพ โดยมีลักษณะคำถามเป็น Symetric Scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาค (Interval Scale) จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การพูดปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีต โดยมีลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาค (Interval Scale) จำนวนทั้งหมด 8 ข้อ โดยมีความหมายของระดับคะแนน ดังนี้คือ

คะแนน 1	หมายถึง	ผู้ที่ต้องการฝึกการบินมีความคิดไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 2	หมายถึง	ผู้ที่ต้องการฝึกการบินมีความคิดไม่เห็นด้วย
คะแนน 3	หมายถึง	ผู้ที่ต้องการฝึกการบินมีความคิดเฉยๆ

- คะแนน 4 หมายถึง ผู้ที่ต้องการฝึกการบินมีความคิดเห็นด้วย
 คะแนน 5 หมายถึง ผู้ที่ต้องการฝึกการบินมีความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามวัดระดับความคาดหวังของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ด้านต่าง ๆ จำนวน 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibility), ความเชื่อถือได้ (Reliability), การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsibility), ความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance), ความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (Empathy) จำนวน 17 ข้อ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาค (Interval Scale) เพื่อใช้ในการประเมินความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center เป็นแบบสอบถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scales) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะแสดงความคาดหวังในการฝึกบินที่ ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center เป็นระดับคะแนนดังนี้

- คะแนน 1 หมายถึง ผู้ที่ต้องการฝึกการบินมีความคาดหวังน้อยที่สุด
 คะแนน 2 หมายถึง ผู้ที่ต้องการฝึกการบินมีความคาดหวังน้อย
 คะแนน 3 หมายถึง ผู้ที่ต้องการฝึกการบินมีความคาดหวังปานกลาง
 คะแนน 4 หมายถึง ผู้ที่ต้องการฝึกการบินมีความคาดหวังมาก
 คะแนน 5 หมายถึง ผู้ที่ต้องการฝึกการบินมีความคาดหวังมากที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และแนะนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อถือ โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541: 215) เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทดสอบแล้วได้ค่าแอลฟา เท่ากับ 0.8503 โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center จำนวน 400 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก หนังสือ เอกสารตำราที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วลงรหัส (Coding) เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences) ในการคำนวณค่าสถิติ โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. นำแบบสอบถามมาทดสอบหาความเชื่อมั่น วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบัก (Cronbach Alpha Coefficient)

3. นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และร้อยละ

นำข้อมูลในด้านบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 มาวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ

นำข้อมูลในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในแต่ละด้านในส่วนที่ 3 มาวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ และผลรวมของแต่ละด้าน

นำข้อมูลในเรื่องของระดับความคาดหวังในแต่ละด้านในส่วนที่ 4 มาวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ และผลรวมของแต่ละด้าน

โดยที่การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 9)

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

การแปลความหมายของคะแนนในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วย

ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉยๆ

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลความหมายของคะแนนในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามในข้อ 3 ซึ่งเป็นข้อความเชิง Negative ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดไม่เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉยๆ

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลความหมายของคะแนนในส่วนที่ 4 ของแบบสอบถามในเรื่องของระดับความคาดหวังของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ในด้านต่างๆ ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมาก

ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังน้อยที่สุด

4. การทดสอบสมมติฐานจะใช้การทดสอบในสมมติฐานด้านต่างๆดังนี้

4.1 ผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center แตกต่างกัน วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมานโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test

4.2 ผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม

4.3 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบิน ที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ใช้การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Coefficient)

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 280)

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลด
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 324) มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ประกอบด้วย การพูดต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ใช้การวิเคราะห์

หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน
(Pearson Product – Moment Coefficient)

โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (เดือนจิตต์ จิตอารี. 1999 : 236)

$$P\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P = ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
 f = ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
 n = จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

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

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

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

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

เมื่อ s แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{k \text{Covariance} / \text{Variance}}{1 + (k - 1) \text{Covariance} / \text{Variance}}$$

k	แทน	จำนวนคำถาม
Covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ
Variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบแล้วได้ค่าอัลฟาเท่ากับ 0.8503 โดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ เป็นค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานโดย

3.1 ค่า t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80)

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1, \bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 ค่า ANOVA (One Way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่นๆ (ยกเว้นเพศ) โดยใช้สูตร F-Test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 83 – 84)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1), ภายในกลุ่ม (n-k)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ในระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2545 : 161)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]} \quad \text{โดยที่ } n = \sum_{i=1}^k n_i$$

โดยที่	n_i	$\neq$	n_j
	r	=	n - k
เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่อนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่ม i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

3.3 หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Coefficient) เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด โดยใช้สูตรดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543 : 72)

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y

ΣX^2	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
ΣY^2	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
ΣXY	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
n	แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 280)

1. ถ้า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ถ้า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลด
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 324) มีดังนี้

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่จะมีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาเปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F
MS _b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
MS _w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
SS _b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of squares)
SS _w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within group sum of squares)
LSD	แทน	ค่าผลต่อนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่ม i และ j
MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลในด้านบุคลิกภาพ
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ปรากฏดังในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	266	69.1
หญิง	119	30.9
รวม	385	100
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	81	21.0
21-25 ปี	125	32.5
26-30 ปี	102	26.5
31-38 ปี	77	20.0
รวม	385	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	95	24.6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	237	61.6
สูงกว่าปริญญาตรี	53	13.8
รวม	385	100
4. อาชีพ		
นักศึกษา	104	41.0
พนักงานบริษัทเอกชน	142	36.9
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	9	2.3
ธุรกิจส่วนตัว	75	19.5
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	44	11.4
อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างอิสระ	11	2.9
รวม	385	100
5. รายได้ต่อบุคคลต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	125	32.5
10,001-20,000 บาท	94	24.4
20,001-30,000 บาท	75	19.4
30,001-40,000 บาท	45	11.7
40,001-50,000 บาท	18	4.7
50,001 บาทขึ้นไป	28	7.3
รวม	385	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. สถานภาพสมรส		
โสด	269	69.9
สมรส/อยู่ด้วยกัน	104	27.0
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	12	3.1
รวม	385	100

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศชาย มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 โดยประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 เป็นผู้มีอายุ 21-25 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 เป็นผู้มีอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และเป็นผู้มีอายุ 31-38 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นผู้มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 แม่บ้าน/พ่อบ้าน มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 เป็นธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้างอิสระ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

รายได้ต่อบุคคลต่อเดือน พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นผู้มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 เป็นผู้ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 เป็นผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 เป็นผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 เป็นผู้ที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และเป็นผู้ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นผู้มีสถานภาพโสด มีจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเป็นผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 9 คน และอาชีพอื่นๆ 11 คน จึงจัดแบ่งอาชีพเหลือ 5 กลุ่มดังนี้ นักเรียนหรือนักศึกษา พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/พ่อบ้าน อาชีพรับจ้างอิสระ

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดรวมข้อมูลใหม่

อาชีพ	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา		104	41.0
พนักงานบริษัทเอกชน		142	36.9
ธุรกิจส่วนตัว		75	19.5
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ		44	11.4
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/รับจ้างอิสระ		20	5.2
รวม		385	100

ส่วนที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพ

ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ	สุขภาพ อ่อนแอ	สุขภาพ ค่อนข้าง อ่อนแอ	ปกติ	สุขภาพ ค่อนข้างดี	สุขภาพดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คะแนน ทางด้าน สุขภาพ
1. ทางด้านร่างกาย:สุขภาพ อ่อนแอ → สุขภาพดี	15	32	168	131	39	3.38	0.917	ปกติ

จากตาราง 3 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน เป็นผู้มีสุขภาพปกติ ($\bar{X} = 3.38$)

ตาราง 4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่อง ความรอบคอบ

ลักษณะส่วนบุคคลทางด้าน บุคลิกภาพ	มูทะลุ	ก่อน ข้าง มูทะลุ	ปาน กลาง	ก่อน ข้าง รอบ คอบ	รอบ คอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คะแนน ความ รอบคอบ
2.สภาพจิตใจ : ความรอบคอบ มูทะลุ → รอบคอบ	12	45	116	137	75	3.57	1.029	ค่อนข้าง รอบคอบ

จากตาราง 4 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน เป็นผู้ที่ค่อนข้างรอบคอบ ($\bar{X} = 3.57$)

ตาราง 5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่อง ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา

ลักษณะส่วนบุคคลทางด้าน บุคลิกภาพ	ล่าช้า	ก่อน ข้าง ล่าช้า	ปาน กลาง	ก่อน ข้าง รวดเร็ว	รวดเร็ว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คะแนน ทางด้าน การแก้ ปัญหา
4.ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ล่าช้า → รวดเร็ว	10	93	173	93	16	3.03	0.868	ปาน กลาง

จากตาราง 5 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน เป็นผู้ที่มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$)

ตาราง 6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความเคร่งครัดในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ	ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ	ค่อนข้างไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ	ปฏิบัติตามกฎระเบียบเคร่งครัด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคะแนนทางด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
4.ทางจริยธรรม : การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ไม่ปฏิบัติตาม → ปฏิบัติตามเคร่งครัด	5	44	117	141	78	3.63	0.973	ค่อนข้างปฏิบัติตามกฎ

จากตาราง 6 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน เป็นผู้ที่ค่อนข้างปฏิบัติตามกฎระเบียบ ($\bar{X} = 3.63$)

ตาราง 7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคม

ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ	สันโดษ	ค่อนข้างสันโดษ	ปานกลาง	ค่อนข้างชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคะแนนทางด้านการเข้าสังคม
5.ทางสังคม : ชอบเข้าสังคม สันโดษ → ชอบเข้าสังคม	18	136	137	68	26	2.86	0.986	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการเข้าสังคมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน เป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$)

ตาราง 8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีม

ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ	ทำงานด้วยตัวเองคนเดียว	ค่อนข้างทำงานด้วยตัวเอง	ปานกลาง	ค่อนข้างทำงานเป็นทีม	ทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคะแนนทางด้านการทำงานเป็นทีม
6.ทางสังคม : การทำงานเป็นทีม ทำด้วยตัวเอง → ทำงานเป็นทีม	33	108	158	71	15	2.81	0.964	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน เป็นผู้ที่มีการทำงานเป็นทีมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกล้าหาญ

ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ	กล้าหาญน้อย	ค่อนข้างกล้าหาญน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างกล้าหาญมาก	กล้าหาญมาก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคะแนนทางด้านความกล้าหาญ
7.ทางใจและอารมณ์ : ความกล้าหาญน้อย → มาก	14	63	151	136	21	3.23	0.912	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกล้าหาญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน เป็นผู้ที่มีความกล้าหาญในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$)

ตาราง 10 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็น

ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ	ใจเย็น	ค่อนข้างใจเย็น	ปานกลาง	ค่อนข้างใจร้อน	ใจร้อน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคะแนนทางด้านความใจเย็น
8.ทางใจและอารมณ์ : ความใจเย็น ใจเย็น → ใจร้อน	48	110	118	90	19	2.80	1.085	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน เป็นผู้ที่มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$)

ตาราง 11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกระฉับกระเฉง

ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ	เฉื่อยชา	ค่อนข้างเฉื่อยชา	ปานกลาง	ค่อนข้างกระฉับกระเฉง	กระฉับกระเฉง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคะแนนทางด้านความกระฉับกระเฉง
9.ทางด้านกำลังใจ : ความกระฉับกระเฉง เฉื่อยชา → กระฉับกระเฉง	3	18	106	153	105	3.88	0.89	ค่อนข้างกระฉับกระเฉง

จากตาราง 11 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกระฉับกระเฉงของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน เป็นผู้ที่ค่อนข้างมีความกระฉับกระเฉง ($\bar{X} = 3.88$)

ตาราง 12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทน

ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ	ไม่มี ความ อดทน	ค่อนข้าง ไม่ อดทน	ปาน กลาง	ค่อนข้าง อดทน	มี ความ อดทน สูง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คะแนน ทางด้าน กำลังใจ
10.ทางด้านกำลังใจ : ความอดทน ไม่มีความอดทน → อดทนสูง	4	27	64	184	106	3.94	0.902	ค่อนข้าง อดทน

จากตาราง 12 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่ค่อนข้างมีความอดทน ($\bar{X} = 3.94$)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

ตาราง 13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อความคาดหวังในเรื่องการพูดต่อปากต่อปาก

การพูดต่อปากต่อปาก	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิด เห็น
1.การได้รับฟังข้อมูลของศูนย์ฝึกการบินจาก เพื่อน มีผลต่อความคาดหวังในการจะฝึกที่ศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center อย่างมาก	9	42	126	193	15	3.42	0.826	เห็น ด้วย
2.การได้ยินคำบอกกล่าวจาก พ่อแม่ เกี่ยวกับศูนย์ฝึกการบิน มีผลต่อความคาดหวังในการจะฝึกที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center อย่างมาก	29	33	128	176	19	3.32	0.971	เฉยๆ
3. คำบอกเล่าจาก ญาติพี่น้องเกี่ยวกับศูนย์ฝึกการบิน มีผลต่อความคาดหวังในการจะฝึกที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center*	18	152	117	63	35	2.86	1.045	เฉยๆ

* เป็นคำถามเชิงลบซึ่งได้ปรับเป็นคำถามเชิงบวกและปรับสเกลเรียบร้อยแล้ว

ตาราง 13 (ต่อ)

การพูดต่อ ปากต่อปาก	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ผลรวมความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในด้านการพูดต่อปากต่อปาก	2	22	284	72	6	3.20	0.505	เฉยๆ

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อความคาดหวังในเรื่องการพูดต่อปากต่อปากของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเฉยๆ กับ การได้ยินคำบอกกล่าวจาก พ่อ แม่ เกี่ยวกับศูนย์ฝึกการบิน มีผลต่อความคาดหวังในการจะฝึกที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center อย่างมาก ($\bar{X} = 3.32$) คำบอกเล่าจาก ญาติพี่น้อง เกี่ยวกับศูนย์ฝึกการบิน มีผลต่อความคาดหวังในการจะฝึกที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ($\bar{X} = 2.86$)

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นด้วย กับการได้รับฟังข้อมูลของศูนย์ฝึกการบินจาก เพื่อน มีผลต่อความคาดหวังในการจะฝึกที่ศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center อย่างมาก ($\bar{X} = 3.42$)

สรุปโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเฉยๆ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในด้านการพูดต่อปากต่อปาก ($\bar{X} = 3.20$)

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อความคาดหวังในเรื่องความต้องการส่วนบุคคล

ความต้องการส่วนบุคคล	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. เป้าหมายในการฝึกบินที่แตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังในการฝึกบินกับศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center แตกต่างกัน	19	39	90	213	24	3.48	0.936	เห็นด้วย

ตาราง 14 (ต่อ)

ความต้องการส่วนบุคคล	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. หากท่านมีวัตถุประสงค์ในการฝึกเพื่อเป็นนักบินอาชีพ ท่านจะมีความคาดหวังในการฝึกบินกับ ศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center สูง	18	33	88	188	58	3.61	0.997	เห็นด้วย
6. หากท่านต้องการแค่ฝึกบินเพื่อความสนุก ทำหาย ท่านก็จะคาดหวังในด้านต่างๆในการฝึกศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center*	6	24	122	188	45	3.63	0.829	เห็นด้วย
ผลรวมความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในด้านความต้องการส่วนบุคคล	3	35	116	203	28	3.57	0.772	เห็นด้วย

* เป็นคำถามเชิงลบซึ่งได้ปรับเป็นคำถามเชิงบวกและปรับสเกลเรียบร้อยแล้ว

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อความคาดหวังในเรื่องความต้องการส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วย กับเป้าหมายในการฝึกบินที่แตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังในการฝึกบินกับศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center แตกต่างกัน ($\bar{X} = 3.48$) หากท่านมีวัตถุประสงค์ในการฝึกเพื่อเป็นนักบินอาชีพ ท่านจะมีความคาดหวังในการฝึกบินกับ ศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center สูง ($\bar{X} = 3.61$) หากท่านต้องการแค่ฝึกบินเพื่อความสนุก ทำหาย ท่านก็จะคาดหวังในด้านต่างๆในการฝึกศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center ($\bar{X} = 3.63$)

สรุปโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วย ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในเรื่องความต้องการส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.57$)

ตาราง 15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อความคาดหวังในเรื่องประสบการณ์ในอดีต

ประสบการณ์ในอดีต	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
7. หากท่านเคยมีประสบการณ์ในการฝึกการบินมาบ้างแล้ว ท่านก็จะมีผลต่อความคาดหวังในการฝึกบินกับศูนย์การบิน Bangkok Aviation Centerอย่างมาก	9	33	132	170	42	3.52	0.881	เห็นด้วย
8. ประสบการณ์ในการฝึกบินในอดีตมีผลต่อความคาดหวังในการฝึกบินกับ ศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center*	27	40	141	132	45	3.33	1.043	เฉยๆ
ผลรวมความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในด้านประสบการณ์ในอดีต	5	22	153	152	53	3.33	1.043	เฉยๆ

* เป็นคำถามเชิงลบซึ่งได้ปรับเป็นคำถามเชิงบวกและปรับสเกลเรียบร้อยแล้ว

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อความคาดหวังในเรื่อง ประสบการณ์ในอดีตของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 385 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเฉยๆ กับประสบการณ์ในการฝึกบินในอดีต มีผลต่อความคาดหวังในการฝึกบินกับ ศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center ($\bar{X} = 3.33$)

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นด้วย กับหากท่านเคยมีประสบการณ์ในการฝึกการบินมาบ้างแล้ว ท่านก็จะมีผลต่อความคาดหวังในการฝึกบินกับศูนย์การบิน Bangkok Aviation Centerอย่างมาก ($\bar{X} = 3.52$)

สรุปโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเฉยๆ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในเรื่องประสบการณ์ในอดีต ($\bar{X} = 3.57$)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านต่าง ๆ

ตาราง 16 แสดง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ

ความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ	คาดหวังน้อยที่สุด	คาดหวังบ้าง	เฉย ๆ	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. สถานที่รับรอง และห้องเรียนสะอาดทันสมัย	1	22	53	255	54	3.88	0.719	คาดหวังมาก
2. ความครบครันของ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	0	8	56	238	83	4.03	0.667	คาดหวังมาก
3. ความปลอดภัยของเครื่องบินที่ใช้ฝึกบิน	0	8	32	108	237	4.49	0.737	คาดหวังมากที่สุด
4. ความทันสมัยของเครื่องบินที่ใช้จะต้องเป็นรุ่นใหม่	1	16	41	111	216	4.36	0.853	คาดหวังมากที่สุด
5. มีอุปกรณ์ความปลอดภัย อุปกรณ์สื่อสารอุปกรณ์ความช่วยเหลือต่างๆมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	1	3	25	106	250	4.56	0.675	คาดหวังมากที่สุด
6. ที่ตั้งของสนามบินสะดวกแก่การเดินทางเพื่อไปใช้บริการ	2	15	46	238	84	4.01	0.736	คาดหวังมาก
7. สภาพของสนามบินหัดบินอยู่ในสภาพดีเหมาะสม	1	5	42	234	103	4.12	0.661	คาดหวังมาก
ผลรวมความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ	0	3	33	263	86	4.21	0.512	คาดหวังมากที่สุด

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน จำแนกได้ดังนี้ _____
 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมาก กับสถานที่รับรอง และห้องเรียนสะอาดทันสมัย ($\bar{X} = 3.88$) ความครบครันของ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.03$) ที่ตั้งของสนามบินสะดวกแก่การเดินทางเพื่อไปใช้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) สภาพของสนามบินหัดบินอยู่ในสภาพดีเหมาะสม ($\bar{X} = 4.12$)

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากที่สุด กับ ความปลอดภัยของเครื่องบินที่ใช้ฝึกบิน ($\bar{X} = 4.49$) ความทันสมัยของเครื่องบินที่ใช้จะต้องเป็นรุ่นใหม่ ($\bar{X} = 4.36$) มีอุปกรณ์ความปลอดภัย อุปกรณ์สื่อสารอุปกรณ์ความช่วยเหลือต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.56$)

สรุปโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากที่สุดในด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.21$)

ตาราง 17 แสดง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้

ความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้	คาดหวังน้อยที่สุด	คาดหวังบ้าง	เฉยๆ	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
8.ให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ตั้งแต่ครั้งแรก	3	8	37	249	88	4.07	0.689	คาดหวังมาก
9.ความสามารถในการรักษามาตรฐานในการบริการได้อย่างมีคุณภาพและสม่ำเสมอ	3	10	35	241	96	4.08	0.713	คาดหวังมาก
ผลรวมความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้	3	7	33	230	73	4.08	0.667	คาดหวังมาก

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมาก กับการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ตั้งแต่ครั้งแรก ($\bar{X} = 4.07$)

ความสามารถในการรักษามาตรฐานในการบริการได้อย่างมีคุณภาพและสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.08$)

สรุปโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากในด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.08$)

ตาราง 18 แสดง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังในการตอบสนองต่อลูกค้า

ความคาดหวังในการตอบสนองต่อลูกค้า	คาดหวังน้อยที่สุด	คาดหวังบ้าง	เฉยๆ	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
10.ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ	0	12	52	227	94	4.05	0.709	คาดหวังมาก
11.แจ้งและชี้แจงรายละเอียดอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส	1	13	43	234	94	4.06	0.716	คาดหวังมาก
12.แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่เหมาะสม	1	7	46	223	108	4.12	0.695	คาดหวังมาก
ผลรวมความคาดหวังในการตอบสนองต่อลูกค้า	1	10	46	238	90	4.07	0.654	คาดหวังมาก

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมาก กับความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) แจ้งและชี้แจงรายละเอียดอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส ($\bar{X} = 4.06$) แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.12$)

สรุปโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.07$)

ตาราง 19 แสดง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

ความคาดหวังในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	คาดหวังน้อยที่สุด	คาดหวังบ้าง	เฉยๆ	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
13.ความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพยาวนานของครูผู้ฝึกสอน	1	9	33	181	161	4.28	0.738	คาดหวังมากที่สุด
14.หลักสูตรการสอนได้มาตรฐาน	1	5	35	168	176	4.33	0.717	คาดหวังมากที่สุด
15.โรงเรียนฝึกสอน ได้รับการรับรองมาตรฐานจาก ICAO	1	5	29	16	184	4.37	0.703	คาดหวังมากที่สุด
ผลรวมความคาดหวังในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	1	4	32	172	176	4.33	0.661	คาดหวังมากที่สุด

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากที่สุดกับความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพยาวนานของครูผู้ฝึกสอน ($\bar{X} = 4.28$) หลักสูตรการสอนได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.33$) โรงเรียนฝึกสอน ได้รับการรับรองมาตรฐานจาก ICAO ($\bar{X} = 4.37$)

สรุปโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ($\bar{X} = 4.33$)

ตาราง 20 แสดง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า

ความคาดหวังในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	คาดหวังน้อยที่สุด	คาดหวังบ้าง	เฉยๆ	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
16.การดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจและเข้าใจความต้องการของผู้ฝึกบิน	0	7	38	191	149	4.25	0.704	คาดหวังมากที่สุด
17.สามารถติดต่อกับศูนย์ฝึกการบินและสอบข้อมูลต่างๆได้ง่าย	1	5	40	181	158	4.27	0.719	คาดหวังมากที่สุด
ผลรวมความคาดหวังในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	0	5	32	171	177	4.26	0.673	คาดหวังมากที่สุด

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน จำแนกได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากที่สุด กับการดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจและเข้าใจความต้องการของผู้ฝึกบิน ($\bar{X} = 4.25$) การที่สามารถติดต่อกับศูนย์ฝึกการบินและสอบข้อมูลต่างๆได้ง่าย ($\bar{X} = 4.27$) สรุปโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.26$)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งมีทั้งหมด 3 ข้อ

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ รายได้ ส่วนบุคคล, สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านต่างๆแตกต่างกัน ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 30 สมมติฐานดังนี้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อ ผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.2 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการแตกต่างกัน

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการ แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.3 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.4 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นต่อการบริการ แตกต่างกัน

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการไม่ แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.5 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังทางด้าน ความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อ ลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการ ด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อ ลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับ ผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทาง กายภาพ ความเชื่อถือได้ในการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อมั่นต่อการบริการ และความเข้าใจ ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า

ผลรวมระดับความคาดหวัง	เพศ	n	Mean	S.D.	t	p
ในด้านลักษณะทางกายภาพ	ชาย	266	4.20	0.522	0.65	0.52
	หญิง	119	4.23	0.490		
ในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	ชาย	266	4.05	0.614	-1.06	0.293
	หญิง	119	4.13	0.772		
ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ชาย	266	4.04	0.624	-1.32	0.187
	หญิง	119	4.14	0.713		
ในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	ชาย	266	4.34	0.68	0.47	0.64
	หญิง	119	4.30	0.64		
ในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	ชาย	266	4.23	0.68	-1.54	0.12
	หญิง	119	4.34	0.66		
	รวม	385				

ตาราง 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพ

ความคาดหวังทางด้าน ลักษณะทางกายภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้าน ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.20 98.41 100.61	3 381 384	0.734 0.258	2.83*	0.038

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ กับ ผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 2.83 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการ บริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทาง กายภาพ ที่แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามความแตกต่างทางด้านอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-38 ปี
		4.08	4.23	4.20	4.32
ต่ำกว่า หรือเท่า กับ 20 ปี	4.08	-	-0.14 (0.052)	-0.12 (0.121)	-0.23** (0.004)
21-25 ปี	4.23	-	-	0.02 (0.730)	-0.09 (0.212)
26-30 ปี	4.20	-	-	-	-0.12 (0.133)
31-38 ปี	4.32	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 23 แสดงว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 31-38 ปี ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.23 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 31-38 ปี แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.7 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการ

ความคาดหวังทางด้านความ เชื่อถือได้ในการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.20	3	0.734	1.670	0.173
ความเชื่อถือได้ในการบริการ	ภายในกลุ่ม	168.509	381	0.442		
	รวม	170.725	384			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ กับ ผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 1.67 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.173 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.8 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

H_0 : อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ความคาดหวังทางด้านการ ตอบสนองต่อลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้าน การตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.65	3	0.55	1.29	0.279
	ภายในกลุ่ม	162.38	381	0.43		
	รวม	164.03	384			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ กับ ผลรวมระดับความคาดหวังในการตอบสนองต่อลูกค้าได้ในการบริการโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 1.29 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.279 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.9 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน
 H_0 : อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการไม่แตกต่างกัน
 H_1 : อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

ความคาดหวังทางด้านความ เชื่อมั่นต่อการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในความ เชื่อมั่นต่อการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.95	3	1.65	3.89*	0.01
	ภายในกลุ่ม	162.81	381	0.43		
	รวม	167.76	384			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ กับ ผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 3.89 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการ

บริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ที่แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการจำแนกตามความแตกต่างทางด้านอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-38 ปี
		4.21	4.47	4.35	4.19
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20	4.21	-	-0.25** (0.007)	-0.13 (0.174)	0.02 (0.821)
21-25	4.47	-	-	0.12 (0.169)	0.28** (0.004)
26-30	4.35	-	-	-	0.16 (0.115)
31-38	4.19	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 แสดงว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 21-25 ปี ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.25 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 21-25 ปี แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ที่มีอายุ 21-25 ปี มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-38 ปี ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 21-25 ปี มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-38 ปี แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.10 อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังทางด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน
 H_0 : อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า

ความคาดหวังทางด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.75	3	0.92	2.04	0.11
	ภายในกลุ่ม	171.35	381	0.45		
	รวม	164.03	384			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ กับ ผลรวมระดับความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าได้ในการบริการโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 2.04 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.11 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.11 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพ

ความคาดหวังทางด้านลักษณะทางกายภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.37	2	0.184	0.701	0.49
	ภายในกลุ่ม	100.24	382	0.262		
	รวม	100.61	384			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการ ด้าน ลักษณะทางกายภาพโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 0.701 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.49 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.12 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

ความคาดหวังทางด้านการ เชื่อถือได้ในการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.04	2	0.52	1.17	0.31
ความเชื่อถือได้ในการบริการ	ภายในกลุ่ม	169.69	382	0.44		
	รวม	170.725	384			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 1.17 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.31 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.13 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน การตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ความคาดหวังทางด้านการ ตอบสนองต่อลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.30	2	0.65	1.52	0.22
การตอบสนองต่อลูกค้า	ภายในกลุ่ม	162.73	38	0.43		
	รวม	164.03	384			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 1.52 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.22 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.14 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

ความคาดหวังทางด้านความ เชื่อมั่นต่อการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในความ	ระหว่างกลุ่ม	0.02	2	0.01	0.03	0.98
เชื่อมั่นต่อการบริการ	ภายในกลุ่ม	167.74	382	0.44		
	รวม	167.76	384			

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 0.03 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.98 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.15 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังทางด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า

ความคาดหวังทางด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.3	2	0.65	1.43	0.24
ความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	ภายในกลุ่ม	172.81	382	0.45		
	รวม	174.10	384			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 1.43 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.24 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.16 อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ

ความคาดหวังทางด้าน ลักษณะทางกายภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้าน ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.28	4	0.81	3.15*	0.01
	ภายในกลุ่ม	97.40	380	0.26		
	รวม	100.61	384			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 3.15 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามความแตกต่างทางด้านอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		4.10	4.20	4.30	4.21	4.48
นักเรียน/ นักศึกษา	4.10	-	-0.09 (0.155)	-0.20* (0.011)	-0.10 (0.255)	-0.37* (0.03)
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.20	-	-	-0.10 (0.159)	-0.01 (0.903)	-0.28* (0.020)
ธุรกิจส่วนตัว	4.30	-	-	-	0.09 (0.343)	-0.18 (0.160)
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.21	-	-	-	-	-0.27* (0.048)
อื่นๆ	4.48	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 35 แสดงว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.20 และ -0.37 ตามลำดับ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 และ 0.03 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.28 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.27 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.17 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

ความคาดหวังทางด้านความ เชื่อถือได้ในการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.45	4	0.61	1.39	0.24
ความเชื่อถือได้ในการบริการ	ภายในกลุ่ม	168.27	380	0.44		
	รวม	170.73	384			

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 1.39 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.24 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความ

คาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.18 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน การตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ความคาดหวังทางด้านการ ตอบสนองต่อลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้าน การตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.08	4	1.02	2.42*	0.048
	ภายในกลุ่ม	159.94	380	0.42		
	รวม	164.03	384			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 2.42 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่แตกต่างกันในรายใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าจำแนกตามความแตกต่างทางด้านอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		3.98	4.08	4.15	3.97	4.42
นักเรียน/ นักศึกษา	3.98	-	-0.10 (0.231)	-0.16 (0.099)	0.01 (0.903)	-0.43** (0.007)

ตาราง 38 (ต่อ)

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		3.98	4.08	4.15	3.97	4.42
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.08	-	-	-0.06 (0.502)	0.11 (0.306)	-0.33* (0.033)
ธุรกิจส่วนตัว	4.15	-	-	-	0.18 (0.152)	-0.27 (0.099)
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.97	-	-	-	-	-0.45* (0.011)
อื่นๆ	4.42	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 38 แสดงว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.43 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.33 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.45 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.19 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

ความคาดหวังทางด้านความ เชื่อมั่นต่อการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในความ เชื่อมั่นต่อการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.76	4	0.19	0.43	0.79
	ภายในกลุ่ม	167.00	380	0.44		
	รวม	167.76	384			

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 0.43 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.79 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.20 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังทางด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับ ระดับความคาดหวังในการบริการความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า

ความคาดหวังทางด้านความ เข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในความ เข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	6.30	4	1.57	3.55**	0.007
	ภายในกลุ่ม	167.82	380	0.44		
	รวม	174.10	384			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 3.55 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าที่แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าจำแนกตามความแตกต่างทางด้านอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		4.12	4.37	4.28	4.10	4.53
นักเรียน/นักศึกษา	4.12	-	-0.25*	-0.15	0.02	-0.40*
			(0.004)	(0.128)	(0.873)	(0.013)
พนักงานบริษัทเอกชน	4.37	-	-	0.10	0.27*	-0.15
				(0.310)	(0.019)	(0.034)
ธุรกิจส่วนตัว	4.28	-	-	-	0.17	-0.25
					(0.172)	(0.136)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.10	-	-	-	-	-0.42*
						(0.019)
อื่นๆ	4.53	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 41 แสดงว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าต่ำกว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.25 และ -0.40 ตามลำดับ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และ 0.013 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าต่ำกว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้ามากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า มากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าต่ำกว่าอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.42 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าต่ำกว่าอาชีพอื่นๆ แตกต่างเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นคู่อื่นพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.21 รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

ตาราง 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพ

ความคาดหวังทางด้าน ลักษณะทางกายภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
รวมความคาดหวังในด้าน ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.52	5	0.50	1.95	0.09
	ภายในกลุ่ม	98.09	379	0.26		
	รวม	100.61	384			

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 1.95 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.09 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.22 รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลกับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

ความคาดหวังทางด้านการ เชื่อถือได้ในการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4.89	5	0.98	2.23	0.06
ความเชื่อถือได้ในการบริการ	ภายในกลุ่ม	165.84	379	0.44		
	รวม	170.73	384			

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 2.23 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.23 รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลกับ ระดับความคาดหวังในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ความคาดหวังทางด้านการ ตอบสนองต่อลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4.06	5	0.81	1.92	0.09
การตอบสนองต่อลูกค้า	ภายในกลุ่ม	159.97	379	0.42		
	รวม	164.03	384			

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 1.92 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.09 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.24 รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 45 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

ความคาดหวังทางด้านความ เชื่อมั่นต่อการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในความ เชื่อมั่นต่อการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.66	5	0.93	2.16	0.06
	ภายในกลุ่ม	163.10	379	0.43		
	รวม	167.76	384			

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 2.16 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.25 รายได้ส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังทางด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 46 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า

ความคาดหวังทางด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.92	5	0.58	1.29	0.27
	ภายในกลุ่ม	171.18	379	0.45		
	รวม	174.09	384			

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างรายได้ส่วนบุคคล กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 1.29 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.27 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.26 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

ตาราง 47 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพ

ความคาดหวังทางด้านลักษณะทางกายภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.65	2	0.33	1.24	0.29
	ภายในกลุ่ม	99.96	382	0.26		
	รวม	100.61	384			

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรส กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 1.24 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.29 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.27 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 48 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

ความคาดหวังทางด้านความ เชื่อถือได้ในการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.87	2	0.94	2.12	0.12
ความเชื่อถือได้ในการบริการ	ภายในกลุ่ม	168.86	382	0.44		
	รวม	170.73	384			

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรส กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 2.12 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.12 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.28 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรส กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 0.50 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.61 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.30 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังทางด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 51 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับ ระดับความคาดหวังในด้านการบริการความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า

ความคาดหวังทางด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
รวมความคาดหวังในความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.02	2	0.01	0.02	0.98
	ภายในกลุ่ม	174.08	382	0.46		
	รวม	174.10	384			

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรส กับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าโดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับ ระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า ค่า F-Ratio ที่ได้เท่ากับ 0.02 และมีค่า Probability เท่ากับ 0.98 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

H₁ :ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านการเข้าถึงที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

ตาราง 52 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพกับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ,ด้านความเข้าถึงที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	:ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพ		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ	.068	.185	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	.106*	.038	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.109*	.032	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	.136**	.007	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าถึงที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า	.026	.610	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 52 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพกับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .185 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพ กับความคาดหวังในการบริการในด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการ ในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .106 หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความคาดหวังในการบริการ กล่าวคือ เมื่อลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความคาดหวังในการบริการเพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.9 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.10 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตาราง 53 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ,ด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรอบคอบ		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ	.177**	.001	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	.177*	.021	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.059	.246	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	.012	.812	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า	.082	.110	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

H₁ :ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตาราง 54 แสดงสัมประสิทธิ์สหพันธ์ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ,ด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหา		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ	.067	.192	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	.032	.532	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.108*	.035	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	.032	.530	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า	.000	.993	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 54 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหากับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .192 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหากับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .532 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหากับความคาดหวังในการบริการในการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในการตอบสนองต่อลูกค้า

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.108 หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า กล่าวคือ เมื่อลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหา กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .530 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหา กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .993 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.16 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.17 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.18 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.19 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.20 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

ตาราง 55 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ,ด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	:ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบ		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ	.150**	.003	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	.095	.061	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.088	.085	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	-.039	.445	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า	.031	.547	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 56 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ,ด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	:ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคม		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ	.029	.565	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	.064	.214	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.180**	.000	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	.168**	.001	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า	.075	.144	ไม่มีความสัมพันธ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 56 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคมกับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .565 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคมกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .214 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคมกับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.180 หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้าน

บุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคมมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ความคาดหวังในการบริการ ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ากล่าวคือ เมื่อลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคม เพิ่มมากขึ้น ทำให้ความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคมกับความ คาดหวังในการบริการในความเชื่อมั่นต่อการบริการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้า สังคมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ อย่างมีนัยสำ คัญทาง สถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.168 หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคล ทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคมมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับ ความ คาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการกล่าวคือ เมื่อลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพใน เรื่องการชอบเข้าสังคมเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการเพิ่มมา กขึ้น ในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคมกับความ คาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .144 ซึ่ง มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพใน เรื่องการชอบเข้าสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.26 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็น ทีมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังใน การบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการ บริการในด้านลักษณะทางกายภาพ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.27 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็น ทีมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังใน การบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการ บริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.28 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็น ทีมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังใน การบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการ บริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.29 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.30 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตาราง 57 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ,ด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	:ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการทำงานเป็นทีม		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ	.124*	.015	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	.176**	.001	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.117*	.021	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	.160**	.002	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า	.145**	.004	สัมพันธ์ระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.35 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกล้าหาญ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกล้าหาญไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกล้าหาญมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตาราง 58 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกล้าหาญมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ,ด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกล้าหาญ		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ	.075	.140	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	.118*	.021	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.121*	.018	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	.041	.417	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า	.022	.660	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 58 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกล้าหาญกับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .140 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกล้าหาญไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกล้าหาญ กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความ

ตาราง 59 (ต่อ)

ตัวแปร	:ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็น		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจ ที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า	-.014	.778	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 59 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็นกับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .170 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็นไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็นกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .347 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็นไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็นกับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .611 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็นไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็นกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .580 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็นไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็นกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .778 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความใจเย็นไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.41 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกระฉับกระเฉงมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ

ตาราง 60 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพัทธ์ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องกระฉับกระเฉงมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ,ด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	:ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกระฉับกระเฉง		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ	.064	.212	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	.062	.227	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 60 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพัทธ์ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องกระฉับกระเฉงมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ,ด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	:ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกระฉับกระเฉง		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.020	.710	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	-.040	.437	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า	.051	.315	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 60 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกระฉับกระเฉงกับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .064 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกระฉับกระเฉงไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความกระฉับกระเฉงกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .227 ซึ่งมากกว่า

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการ
 ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.49 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.50 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตาราง 61 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ,ด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	:ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทน		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ	.082	.108	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	.014	.780	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.047	.354	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	.139**	.006	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า	.037	.497	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 61 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนกับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .108 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .780 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนกับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .354 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.139 หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความเชื่อมั่นต่อการบริการ กล่าวคือ เมื่อลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการเพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .497 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความอดทนไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 15 สมมติฐานดังนี้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.1 การพูดต่อปากต่อปากมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ

H_0 : การพูดต่อปากต่อปากไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ

H_1 : การพูดต่อปากต่อปากมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.2 การพูดต่อปากต่อปากมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

H_0 : การพูดต่อปากต่อปากไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

H_1 : การพูดต่อปากต่อปากมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.3 การพูดต่อปากต่อปากมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

H_0 : การพูดต่อปากต่อปากไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

H_1 : การพูดต่อปากต่อปากมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.4 การพูดต่อปากต่อปากมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

H_0 : การพูดต่อปากต่อปากไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

H_1 : การพูดต่อปากต่อปากมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.5 การพูดต่อปากต่อปากมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

H_0 : การพูดต่อปากต่อปากไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

H_1 : การพูดต่อปากต่อปากมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

ตาราง 62 แสดงสัมประสิทธิ์สหพันธ์การพูดต่อปากต่อปากมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ,ด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	การพูดต่อปากต่อปาก		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ	.121*	.017	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	.095	.061	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.126*	.013	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	.152**	.003	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า	.174**	.001	สัมพันธ์ระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 63 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความต้องการส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการใน
ด้านลักษณะทางกายภาพ ,ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ,ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ความเชื่อมั่นต่อ
การบริการ ,ด้านความเข้าใจที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า

ตัวแปร	การพุดต่อปากต่อปาก		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทาง กายภาพ	.237**	.000	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือ ได้ในการบริการ	.193**	.000	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านการ ตอบสนองต่อลูกค้า	.188**	.000	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความ เชื่อมั่นต่อการบริการ	.248**	.000	สัมพันธ์ระดับต่ำ
ความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจ ที่ผู้บริการมีต่อลูกค้า	.261**	.000	สัมพันธ์ระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 63 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในเรื่องความต้องการส่วนบุคคลกับความ
คาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่น
คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความคิดเห็นในเรื่องความต้องการส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์
กับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.237 หมายความว่า ความคิดเห็นในเรื่องความต้องการส่วนบุคคลมี
ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับลักษณะทางกายภาพ กล่าวคือ เมื่อความคิดเห็นในเรื่อง
ความต้องการส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพเพิ่มมากขึ้น
ในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในเรื่องความต้องการส่วนบุคคลกับความคาดหวังในการบริการ
ในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความคิดเห็นในเรื่องความต้องการส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความ
คาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.193 หมายความว่า ความคิดเห็นในเรื่องความต้องการส่วนบุคคลมี
ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความเชื่อถือได้ในการบริการ กล่าวคือ เมื่อความคิดเห็น
ในเรื่องความต้องการส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการ
บริการเพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังต่อไปนี้

สังเขป ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center
3. เพื่อศึกษาของปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง ที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Centerแตกต่างกัน
2. ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ประกอบด้วย การพูดต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนทั่วไปที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากร จำนวนตัวอย่างได้จากการคำนวณจากสูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:74) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดให้ e = ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าเป็น 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน เพื่อสำรองอีก 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive) โดยเลือกจากผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center และเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยการเก็บข้อมูลกับผู้ที่ต้องการมาสมัครเข้าเรียนกับศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center โดยใช้แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนๆดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale) โดยเริ่มต้นเกณฑ์อายุที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี , 21-25 ปี, 26-30 ปี, 31-38 ปี สิ้นสุดช่วงสเกลที่อายุ 38 ปีเนื่องจาก เป็นเกณฑ์อายุขั้นสูงสุดที่จะสามารถฝึกเรียนการบินได้
3. การศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)
4. อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)
5. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)
6. สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลในด้านบุคลิกภาพ โดยมีลักษณะคำถามเป็น Symetric Scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale) จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การพูดปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีต โดยมีลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale) จำนวนทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามวัดระดับความคาดหวังของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center จำนวน 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibility), ความเชื่อถือได้ (Reliability), การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsibility), ความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance), ความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (Empathy) จำนวน 17 ข้อ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 215) เพื่อนำมาหาความ เชื่อถือได้ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่

ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง จากการทดสอบแบบสอบถามผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8503 ดังนั้นผลการทดสอบแบบสอบถามถือว่ามีระดับความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยใช้สถิติที่ทดสอบ ดังต่อไปนี้

- 1 ผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center แตกต่างกัน วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมานโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test
- 2 ผู้ที่มีความต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม
- 3 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพของผู้ที่มีความต้องการฝึกการบิน ที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการจากศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center ใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า เป็นเพศชาย มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 โดยประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เป็นผู้มีอายุ 21-25 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 เป็นผู้มีอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 เป็นผู้มีอายุ 31-38 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และเป็นผู้มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ

เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

เป็นผู้มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 นักเรียนหรือนักศึกษา มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้างอิสระ แม่บ้าน พ่อบ้าน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

เป็นผู้มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 เป็นผู้มียาได้ 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 เป็นผู้มียาได้ 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 เป็นผู้มียาได้ 30,001-40,000 บาท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 เป็นผู้มี

รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และเป็นผู้มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ
เป็นผู้มีสถานภาพโสด มีจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเป็นผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

ส่วนที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสุขภาพปกติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.917

เป็นผู้ที่มีลักษณะค่อนข้างรอบคอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.029

เป็นผู้ที่มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.868

เป็นผู้ที่มีความเคร่งครัดในการปฏิบัติตามกฎระเบียบในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.973

เป็นผู้ที่มีลักษณะชอบเข้าสังคมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.986

เป็นผู้ที่มีลักษณะชอบทำงานเป็นทีมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.964

เป็นผู้ที่มีระดับความกล้าหาญในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.912

เป็นผู้ที่มีความใจเย็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.085

เป็นผู้ที่มีลักษณะค่อนข้างกระฉับกระเฉง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.890

เป็นผู้ที่มีลักษณะค่อนข้างมีความอดทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.902

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในด้านต่างๆดังนี้

ปัจจัยด้านการพูดต่อปากต่อปากพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉยๆต่อ ผลรวมความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในด้านการพูดต่อปากต่อปาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วย ต่อ ผลรวมความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในด้านความต้องการส่วนบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในอดีตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉยๆต่อ ผลรวมความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในด้านประสบการณ์ในอดีต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านต่าง ๆ จากการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

จากการวิจัยนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน จากการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center

ผลรวมระดับความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากที่สุดต่อลักษณะทางกายภาพของศูนย์ฝึกการบิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ผลรวมระดับความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากที่สุดต่อความเชื่อถือได้ของศูนย์ฝึกการบิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ผลรวมระดับความคาดหวังในการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการตอบสนองต่อลูกค้าของศูนย์ฝึกการบิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ผลรวมระดับความคาดหวังในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากที่สุดต่อความเชื่อมั่นต่อการบริการของศูนย์ฝึกการบิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ผลรวมระดับความคาดหวังในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากที่สุดต่อความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าของศูนย์ฝึกการบิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งมีทั้งหมด 4 ข้อ

สมมติฐานข้อที่ 1

1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลรวมระดับความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.7 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้าน ความเชื่อถือได้ในการบริการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.8 อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.9 อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.10 อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในการบริการด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3

3.1 การพูดต่อปากต่อปากกับความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 การพูดต่อปากต่อปากกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3.3 การพูดต่อปากต่อปากกับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 การพูดต่อปากต่อปากกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.5 การพูดต่อปากต่อปากกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.6 ความต้องการส่วนบุคคลกับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.7 ความต้องการส่วนบุคคลกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.8 ความต้องการส่วนบุคคลกับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.9 ความต้องการส่วนบุคคลกับความคาดหวังในการบริการในด้าน ความเชื่อมั่นต่อการบริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.10 ความต้องการส่วนบุคคลกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.11 ประสพการณ์ในอดีตกับความคาดหวังในการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.12 ประสพการณ์ในอดีตกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.13 ประสพการณ์ในอดีตกับความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.14 ประสพการณ์ในอดีตกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.15 ประสพการณ์ในอดีตกับความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้บริกรมีต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึง ตัวแปรต่างๆที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center และมีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารวิตามินซีของผู้บริโภคในเขต โดยการศึกษาตัวแปรต่างๆดังต่อไปนี้ ลักษณะด้านประชากรศาสตร์, ลักษณะ

ส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ , ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า โดยพิจารณาว่าตัวแปรต่างๆมีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center หรือไม่ จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินในด้านลักษณะทางกายภาพและ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียดจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จะมีระดับความคาดหวังทางด้านลักษณะทางกายภาพน้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 31-38 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีอายุมากกว่าจะมีความรู้ ความเข้าใจ หรือศึกษาข้อมูลต่างๆ หรือมีประสบการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการบินมากกว่า จึงทำให้เกิดความคาดหวังมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

สำหรับความคาดหวังของผู้ฝึกการบิน ในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการนั้น พบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความคาดหวังทางด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 31-38 ปี และอายุ 21-25 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีอายุมากขึ้น จะมีความคาดหวังในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการมากขึ้น ทั้งในแง่ของความน่าเชื่อถือของโรงเรียนการบิน และหลักสูตรที่สอน สำหรับผู้ที่มีอายุ 21-25 ปีนั้นมีความคาดหวังในด้านความเชื่อมั่น มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-38 ปี อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีอายุ 21-25 ปี มีจุดมุ่งหมายในการเข้ามาเรียนเพื่อเป็นนักบินพาณิชย์ จึงมีการศึกษาข้อมูลต่างๆ และคาดหวังสิ่งต่างๆ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-38 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุสุดท้ายของเกณฑ์กำหนดอายุที่สามารถเรียนการบินได้

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ในเรื่องอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันนั้น พบว่า มีผลต่อ ความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินในด้านลักษณะทางกายภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีให้ แตกต่างกันนั้น พบว่าผู้ที่มีอาชีพอื่นๆได้แก่ รับจ้างอิสระ มีความคาดหวังมากกว่าอาชีพนักศึกษา , อาชีพรับราชการ และพนักงานบริษัทเอกชน อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ นั้นมีลักษณะการทำงานที่หลากหลาย ทำให้คาดหวังจากการฝึกการบินในด้านต่างๆมากกว่าอาชีพอื่นๆ

สำหรับลักษณะทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องสุขภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเชื่อมั่นต่อการบริการนั้น อาจเนื่องมาจากคนกลุ่มที่มีสุขภาพดี จะมีการดูแลใส่ใจในรายละเอียดสิ่งต่างๆ มากกว่าทำให้มีความคาดหวังในด้านต่างๆมากขึ้นด้วย

ในส่วนด้านบุคลิกภาพพบว่าความรอบคอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ และความเชื่อถือได้ในการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรอบคอบจะคำนึงถึงสิ่งที่จะได้รับจากการฝึกการบินในหลายด้าน ผู้ที่มีความรอบคอบมากกว่า ก็จะคาดหวังสิ่งที่จะได้รับจากการฝึกการบินมากกว่า

ลักษณะทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอาจเนื่องมาจากผู้ที่มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเหล่านั้นต้องการได้รับความรวดเร็วในการบริการ การตอบข้อมูล การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ หรือที่เรียกว่าการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่า

ลักษณะทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพ อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบมักจะให้ความสำคัญกับความเรียบร้อยของทั้งสถานที่ และสิ่งที่จับต้องได้ที่ต้องมีพร้อม มีความทันสมัย และปลอดภัยแก่ตัวผู้ฝึก

ลักษณะทางด้านบุคลิกภาพในเรื่องการชอบเข้าสังคม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตอบสนองต่อลูกค้า และความเชื่อมั่นต่อการบริการ อาจเนื่องมาจากผู้ที่ชอบเข้าสังคมจะมีโอกาสได้พบปะกับสิ่งต่างๆได้มากกว่า จึงมีความคาดหวังจากการตอบสนองจากคนรอบข้างมากกว่า รวมถึงมีความคาดหวังต่อความเชื่อมั่นต่อการบริการ ทั้งในเรื่องหลักสูตร ความน่าเชื่อถือของโรงเรียนการบินค่อนข้างมาก เพราะบางครั้งการไปเรียนหรือมีกิจกรรมด้านอื่นๆ ก็ถือว่าเป็นการเข้าสังคมอีกทางหนึ่งที่จะทำให้ได้พบปะผู้คนที่หลากหลายมากขึ้นด้วย

ในส่วนของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังพบว่า การพูดต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีต ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในด้านต่างๆทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ทศพร หงสนันท์.(2539) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพในธุรกิจอุตสาหกรรมการบินเพื่อเป็นนักบินพาณิชย์ของศิษย์การบิน ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการพิจารณาและไตร่ตรองอย่างรอบคอบด้วยตนเองก่อนตัดสินใจเลือกอาชีพและฝึกการบิน โดยมีปัจจัยเช่น แรงจูงใจจากบุคคลรอบข้าง เช่นการได้รับฟังจากเพื่อน หรือได้รับข้อมูลจากการบอกต่อ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแบบจำลองคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Model) และทฤษฎีของ Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการจะสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าซึ่งมีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจาก ประสบการณ์ในอดีตจากการบริการ (Past Experience) ความต้องการเฉพาะบุคคล (Personal needs) และการติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด (Word of mouth communications) ที่แตกต่างกัน นำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ หากความคาดหวังจากการบริการต่ำกว่าผลการบริการที่ลูกค้าได้รับลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการ หากความคาดหวังจากการบริการเท่ากับผลการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจในการบริการ แต่หากความคาดหวังจากการบริการสูงกว่าผลการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้ลูกค้าย่อมไม่พึงพอใจ และถือว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ

สำหรับความคาดหวังด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก ถึงมากที่สุดทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ พาราซูราแมน, ซีทฮอล์ม และ แบรี่ (1990). Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations. ซึ่งได้กำหนดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ไว้ว่าต้องให้ความสำคัญกับ ลักษณะทางกายภาพที่จับต้องได้ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความสุภาพ (Courtesy) ความรู้ ความสามารถ (Competence) ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย (Security) การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding the Customer) อีกทั้งศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541 : 335-336) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ 1.ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร 2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) 3. ไม่แน่นอน (Variability) จึงต้องสร้างความสม่ำเสมอ และรักษามาตรฐานการให้บริการ เน้นสร้างความมั่นใจ ความเชื่อมั่นจากสิ่งที่จับต้องได้ และมองเห็นได้ชัดเจน เช่น ความสุภาพ และความเข้าใจของบุคลากรที่คอยให้บริการ ตั้งแต่พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานต้อนรับ ครูผู้ฝึก พนักงานประสานงานต่างๆ ความทันสมัยและปลอดภัยของอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงเครื่องบินที่ใช้ฝึก

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องของลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า และถึงแม้ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความเชื่อถือได้ในการบริการ และการตอบสนองต่อลูกค้า จะอยู่ในระดับที่น้อยกว่า แต่ก็ยังอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ทางด้านลักษณะทางกายภาพ ศูนย์ฝึกการบินควรมีการให้ความสำคัญกับเรื่องของความปลอดภัย และความทันสมัยของเครื่องบิน รวมไปถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์สื่อสาร รมซูชีพ เครื่องบิน ระบบการบังคับ ที่ต้องมีอย่างเพียงพอ ปลอดภัย และทันสมัย

2. ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ศูนย์ฝึกการบินควรจัดหาครูผู้ฝึกสอนที่มีความน่าเชื่อถือและประสบการณ์อันยาวนาน รวมถึงจัดหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานสากล มีการปรับปรุงหลักสูตรการสอนให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3. ด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า ศูนย์ฝึกการบินควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีการติดต่อสื่อสารที่ดีกับลูกค้า ในเรื่องของการติดต่อประสานงานกับศูนย์ฝึกการบินนั้น ต้องมีการจัดระบบที่ดี มีการติดตามลูกค้าอยู่เสมอ สามารถสอบถามข้อมูลได้ง่ายและมีผู้ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้องให้กับลูกค้าเพื่อให้ผู้ที่ต้องการมาฝึกการบินประทับใจตั้งแต่การเข้ามาติดต่อในครั้งแรก รวมถึงครูฝึกจะต้องมีการส่งไปอบรมเทคนิคใหม่ๆ อยู่เสมอ อีกทั้งต้องเข้าใจความต้องการของผู้ที่มาฝึกบินอีกด้วย

4. ความเชื่อถือได้ในการบริการ ศูนย์ฝึกการบินต้องให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการรักษาตามที่สัญญาไว้แต่แรก การรักษามาตรฐานทั้งการเรียนการสอน และความสม่ำเสมอในการให้บริการต่างๆ

5. การตอบสนองต่อลูกค้า ศูนย์ฝึกการบินต้องมีการอบรมพนักงานให้มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ โปร่งใส และต้องให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างต่อเนื่อง และทันท่วงที ซึ่งจะต้องเน้นการฝึกอบรมบุคลากรที่ให้บริการ ตั้งแต่พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานประสานงาน ที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างดี สามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

ในส่วนของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังพบว่า การพูดต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีต ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังในด้านต่างๆ ทั้งสิ้น การที่ศูนย์ฝึกการบิน มีการจัดทำคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และนำจุดเด่นในการบริการด้านต่างๆ ไปเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารทางการตลาดให้กับผู้ที่มาฝึกบินกับ ศูนย์ฝึกการบิน เกิดความเชื่อมั่น และประทับใจอย่างต่อเนื่อง ก็จะเป็นการประชาสัมพันธ์ทางอ้อมคือผู้ที่มาฝึกบินจะมีการบอกต่อไปยังเพื่อนหรือคนรู้จัก ทำให้เกิดภาพลักษณ์ของศูนย์ฝึกการบินที่ดีได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เนื่องจากงานวิจัยนี้ทำการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความคาดหวัง เพื่อนำไปสร้างระบบการให้บริการแก่ ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด จึงควรมีการทดสอบหาความพึงพอใจของผู้ที่มาฝึกการบินกับ Bangkok Aviation Center โดยศึกษาเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับ บริการที่รับรู้ (Perceived Service) เพื่อจะได้ทราบว่า สิ่งที่เราได้จัดเตรียม และบริการให้ลูกค้า นั้น ทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

2. ควรมีการศึกษาเรื่องว่า การสื่อสารทางการตลาด การประชาสัมพันธ์ หรือการโฆษณา ในลักษณะใดที่จะช่วยให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่จะมาฝึกบินกับโรงเรียนการบินได้มากที่สุด
3. ควรมีการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินในด้านอื่นๆอีก เช่น ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมทางการตลาด เป็นต้น
4. ควรมีการศึกษาถึง ความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา . (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัญญา แสงสุวรรณ . (2539) . การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว. กรุงเทพฯ : บำรุงสาสน์.
- เจลิยา กลั้ววงศ์ . (2546) . ความสัมพันธ์ระหว่าง เซว่นปัญญา ความถนัด บุคลิกภาพ และเซว่นอารมณ์ กับผลการฝึกบินของศิษย์การบินกองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัชวาล ณ นคร . (2537) .การเลือกแบบทดสอบทางจิตวิทยาในการคัดเลือกศิษย์การบิน. กรุงเทพฯ : เอกสารงานวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยการทัพอากาศ.
- ชัยพร วิชาวุธ . (2542). Technical Data of Personality Inventory. กรุงเทพฯ : คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ . (2541) . เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย . พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ทศพร หงสนันท์และคณะ (2538) .การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพในธุรกิจ อุตสาหกรรมการบินเพื่อเป็นนักบินพาณิชย์ของศิษย์การบินสถาบันการบินพลเรือนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธิดิยา จันทพลาสมบูรณ์ . (2537) .- การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- นพรัตน์ ศรีสวัสดิ์ (2547). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ สาร นิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- พงษ์พันธุ์ ตระกูลศรีชัย (2547). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมการใช้สินค้าและบริการของร้านโนเกียชอป ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538) . การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6 (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พอพร อ่อนผัน . (2546) . ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมหลักสูตรนักบินพาณิชย์ตรี เครื่องบิน สถาบันการบินพลเรือน. ปัญหาพิเศษ . ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา . ถ่ายเอกสาร.
- เพชรี หาลาก. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของ ผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ . ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์กร ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด

- วิชัย พรหมเมศ. (2537) . ความคาดหวังของนักศึกษาสายอาชีพสังกัดกรมอาชีวศึกษาต่อการทำงานภาคอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ . ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์ . (2543). คู่มือการวิจัยการวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539) . คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชน จำกัด
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ . (2541) . การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ เอ็น การพิมพ์ .
- _____ . (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด. กรุงเทพฯ บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- อรรณณ ภาชีรักษ์. (2547) ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของเคย์สปาในย่านสุขุมวิท สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- อรรถโยธิน วรรณโชดก, เรืออากาศ . (2544) . ระดับความพึงพอใจของครูการบินต่อปัจจัยของการฝึกการบิน กรณีศึกษาโรงเรียนการบิน กองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ :
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. Millenium ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Parasuramen, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research**. Journal of Marketing. : 41-50.
- Popper, S.E. (1997). **Validity of Using Non-Pilot Subjects to Represent Pilot in a Sustained Acceleration Environment**. Aviation Medical Society New Zealand Website. Vol .22 (Nov 1998) : 1081-1087.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน
Bangkok Aviation Center

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ที่ต้องการฝึกการบินที่ศูนย์ฝึกการบิน

Bangkok Aviation Center

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

ตอนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านต่างๆ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความตรงกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี☐ 21 - 25 ปี☐ 26 - 30 ปี☐ 31 - 38 ปี

3. การศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ นักศึกษา☐ พนักงานบริษัทเอกชน☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน☐ ธุรกิจส่วนตัว☐ รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ☐ อื่นๆโปรดระบุ _____

5. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท☐ 10,001 - 20,000 บาท☐ 20,001 - 30,000 บาท☐ 30,001 - 40,000 บาท☐ 40,001 - 50,000 บาท☐ 50,001 บาท ขึ้นไป

6. สถานภาพสมรส

☐ โสด☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน☐ หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย

ตอนที่ 2 : ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านบุคลิกภาพ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ระดับคะแนนที่ตรงกับบุคลิกภาพของท่านมากที่สุด โดยระดับคะแนน อยู่ใกล้ด้านใด แสดงว่าท่านมีบุคลิกภาพไปทางด้านนั้น

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	
1. ทางร่างกาย : อ่อนแอ	☐	☐	☐	☐	☐	สุขภาพดีมาก
2. สภาพจิตใจ : มุทะลุ	☐	☐	☐	☐	☐	รอบคอบ
3. ความสามารถในการแก้ปัญหา ลำช้า	☐	☐	☐	☐	☐	รวดเร็ว
4. ทางจริยธรรม : ไม่ชอบปฏิบัติตามกฎระเบียบ	☐	☐	☐	☐	☐	ปฏิบัติตามกฎเคร่งครัด
5. ทางสังคม : ชอบอยู่สันโดษ	☐	☐	☐	☐	☐	ชอบเข้าสังคม
6. ทางสังคม : ทำทุกอย่างด้วยตัวเอง	☐	☐	☐	☐	☐	ทำงานเป็นทีม
7. ทางใจและอารมณ์ : มีความกล้าหาญน้อย	☐	☐	☐	☐	☐	ความกล้าหาญมาก
8. ทางใจและอารมณ์ : ใจร้อน	☐	☐	☐	☐	☐	ใจเย็น
9. ทางด้านกำลังใจ : เฉื่อยชา	☐	☐	☐	☐	☐	กระฉับกระเฉง
10. ทางด้านกำลังใจ : ไม่มีความอดทน	☐	☐	☐	☐	☐	มีความอดทนสูงมาก

ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1 = ระดับความคิดไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง 5 = ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การพูดต่อปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การได้รับฟังข้อมูลของศูนย์ฝึกการบินจากเพื่อน <u>มีผลต่อความคาดหวัง</u> ในการจะฝึกที่ศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center <u>อย่างมาก</u>					
2. การได้ยินคำบอกกล่าวจาก พ่อ แม่ เกี่ยวกับศูนย์ฝึกการบิน <u>มีผลต่อความคาดหวัง</u> ในการจะฝึกที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center <u>อย่างมาก</u>					
**3. คำบอกเล่าจาก ญาติพี่น้อง เกี่ยวกับศูนย์ฝึกการบิน <u>ไม่มีผลต่อความคาดหวัง</u> ในการจะฝึกที่ศูนย์ฝึกการบิน Bangkok Aviation Center					

ความต้องการส่วนบุคคล	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4. เป้าหมายในการฝึกบินที่แตกต่างกันทำให้ <u>ระดับความคาดหวัง</u> ในการฝึกบินกับศูนย์การ บิน Bangkok Aviation Center <u>แตกต่างกัน</u>					
5. หากท่านมีวัตถุประสงค์ในการฝึกเพื่อเป็น นักบินอาชีพ ท่านจะ <u>มีความคาดหวัง</u> ในการ ฝึกบินกับ ศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center <u>สูง</u>					
**6. หากท่านต้องการแค่ฝึกบินเพื่อความสนุก ท้าทาย ท่านก็จะ <u>ไม่คาดหวังในด้านต่าง ๆ</u> ใน การฝึกศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center					

ประสบการณ์ในอดีต	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
7. หากท่านเคยมีประสบการณ์ในการฝึกการ บินมาบ้างแล้ว ท่านก็จะ <u>มีความคาดหวัง</u> ใน การฝึกบินกับศูนย์การบิน Bangkok Aviation Center <u>อย่างมาก</u>					
**8. ประสบการณ์ในการฝึกบินในอดีต <u>ไม่มี</u> <u>ผลต่อความคาดหวัง</u> ในการฝึกบินกับ ศูนย์ การบิน Bangkok Aviation Center					

ตอนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคาดหวังของท่านมากที่สุด โดย

1 = ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด จนถึง 5 = ระดับความคาดหวังมากที่สุด

ลักษณะทางกายภาพ (Tangibility)	คาดหวัง น้อยที่สุด	คาดหวัง บ้าง	เฉย ๆ	คาดหวัง มาก	คาดหวัง มากที่สุด
1. สถานที่รับรอง และห้องเรียน สะอาด ทันสมัย					
2. ความครบครันของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก					
3. ความปลอดภัยของเครื่องบินที่ใช้ฝึกบิน					

4. ความทันสมัยของเครื่องบินที่ใช้จะต้องเป็นรุ่นใหม่					
5. มีอุปกรณ์ความปลอดภัยอุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์ความช่วยเหลือต่างๆมีประสิทธิภาพ และเพียงพอ					

ลักษณะทางกายภาพ (Tangibility)	คาดหวัง น้อยที่สุด	คาดหวัง บ้าง	เฉย ๆ	คาดหวัง มาก	คาดหวัง มากที่สุด
6. ที่ตั้งของสนามบิน สะดวกแก่เดินทางเพื่อไปใช้บริการ					
7. สภาพของสนามบินหัดบินอยู่ในสภาพดีเหมาะสม					

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	คาดหวัง น้อยที่สุด	คาดหวัง บ้าง	เฉย ๆ	คาดหวัง มาก	คาดหวัง มากที่สุด
8. ให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ตั้งแต่ครั้งแรก					
9. ความสามารถในการรักษามาตรฐานในการบริการได้อย่างมีคุณภาพและสม่ำเสมอ					

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsibility)	คาดหวัง น้อยที่สุด	คาดหวัง บ้าง	เฉย ๆ	คาดหวัง มาก	คาดหวัง มากที่สุด
10. ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ					
11. แจ้งและชี้แจงรายละเอียดอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส					
12. แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่เหมาะสม					

ความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance)	คาดหวัง น้อยที่สุด	คาดหวัง บ้าง	เฉย ๆ	คาดหวัง มาก	คาดหวัง มากที่สุด
13. ความน่าเชื่อถือ และประสบการณ์ยาวนานของครูผู้ฝึกสอน					
14. หลักสูตรการสอนได้มาตรฐาน					
15. โรงเรียนฝึกสอน ได้รับการรับรองมาตรฐานจาก ICAO					

ความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (Empathy)	1	2	3	4	5
16.การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจและเข้าใจความต้องการของผู้ฝึกบิน					
17.สามารถติดต่อกับศูนย์ฝึกการบิน และสอบถามข้อมูลต่างๆได้ง่าย					

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา	กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหาร หลักสูตรบริหารธุรกิจ หัวหน้าภาควิชาบริหาร ธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย

นท. สุรัตน์ สุขเจริญไกรศรี

วันเดือนปีเกิด

20 พฤษภาคม 2509

สถานที่เกิด

จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

77/11 หมู่บ้านชลดา ถนนสายไหม เขตสายไหม

กรุงเทพมหานคร 10220

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2523

มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียน แสงหิรัญ

พ.ศ. 2526

มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน ไตรมิตรวิทยาลัย

พ.ศ. 2529

โรงเรียนนายเรืออากาศ

พ.ศ. 2548

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ