

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานสำรองที่นั่ง และความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)" ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ของระเบียบวิธีวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยแจกแบบสอบถามแก่พนักงานกองสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 150 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 140 ชุด และเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้โดยสารตามสถานที่จำหน่ายบัตรโดยสาร 3 แห่ง จำนวน 500 ชุด ผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบสอบถามกลุ่มพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีความสมบูรณ์ของข้อมูลมากที่สุดจำนวน 130 ชุด และ 442 ชุด สำหรับผู้โดยสาร เพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งได้ผลการวิจัยออกมาตามที่จะนำเสนอรายละเอียดต่าง ๆ ของข้อมูลดังลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา <Descriptive Analysis>

1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.2 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ

1.2 ลักษณะข้อมูลของผู้โดยสารเรื่องการใช้บริการกองสำรองที่นั่ง

1.3 พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

1.3.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

1.3.2 ข้อมูลที่ได้จากการอัดเทปบันทึกเสียงจากกองสำรองที่นั่ง

1.4 ทศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร

1.5 ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

1.6 ทศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานการบินไทย

1.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของกองสำรองที่นั่ง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

2.1 การทดสอบความแตกต่างด้วยการหาค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวแปรอิสระที่เป็น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน

2.2 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสารกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริการการบินไทยกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง และความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา <Descriptive Analysis>

1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

1.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	32.3
หญิง	88	67.7
รวม	130	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 130 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.7 ส่วนเพศชายมีสัดส่วนเป็น 1 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 32.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25 - 35 ปี	99	76.2
36 - 45 ปี	24	18.5
46 - 55 ปี	7	5.4
รวม	130	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.5 อันดับที่ 3 คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.4

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	121	93.1
สูงกว่าปริญญาตรี	8	6.2
ไม่ตอบ	1	0.8
รวม	130	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.1 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
Senior Supervisor	6	4.6
Supervisor	16	12.3
Agent 2	25	19.2
Agent 1	77	59.2
อื่น ๆ	6	4.6
รวม	130	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งหนึ่งของทั้งหมด มีระดับตำแหน่งงาน Agent 1 คิดเป็นร้อยละ 59.2 อันดับที่ 2 ระดับตำแหน่งงาน Agent 2 คิดเป็นร้อยละ 19.2 อันดับที่ 3 ระดับตำแหน่งงาน Supervisor คิดเป็นร้อยละ 12.3 อันดับที่ 4 ระดับตำแหน่งงาน Senior Supervisor คิดเป็นร้อยละ 4.6 และที่ตอบว่าอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.6

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าอื่น ๆ จำนวน 6 คน ระบุว่า มีระดับตำแหน่งงานในระดับ Assistant Manager 2 คน และระดับ Administrative Assistance 4 คน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท

ระยะเวลาการทำงานในบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	1	0.8
1 - 5 ปี	72	55.4
6 - 10 ปี	26	20.0
11 - 15 ปี	15	11.5
16 ปีขึ้นไป	16	12.3
รวม	130	100.0

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนครึ่งหนึ่ง มีอายุการทำงานกับบริษัท เป็นระยะเวลา 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีจำนวนมากเป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 20.0 อันดับ 3 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.3 อันดับ 4 คือ ผู้ที่มีอายุการทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.5 และอันดับสุดท้าย คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.8

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้โดยสาร

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	209	47.3
หญิง	217	49.1
ไม่ตอบ	16	3.6
รวม	442	100.0

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 442 คนนั้น มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แต่ก็มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 49.1 ต่อ 47.3 มีผู้ไม่ตอบ คิดเป็นร้อยละ 3.6

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ / ปี	จำนวน	ร้อยละ
17 - 25	41	9.3
16 - 35	173	39.1
36 - 45	125	28.3
46 - 55	73	16.5
60 ปีขึ้นไป	16	3.6
ไม่ตอบ	16	3.6
รวม	442	100.0

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 อันดับที่ 3 คือ ช่วงอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.5 อันดับที่ 4 คือ ช่วงอายุ 17-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.3 และอันดับสุดท้ายคือ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.6 มีผู้ไม่ตอบ คิดเป็นร้อยละ 3.2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	1	0.2
มัธยมศึกษา	8	1.8
อาชีวศึกษา	37	8.4
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	265	60.0
สูงกว่าปริญญาตรี	112	25.3
อื่น ๆ	3	0.7
ไม่ตอบ	16	3.6
รวม	442	100.0

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่ามีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.3 อันดับที่ 3 คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.4 อันดับที่ 4 คือ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.8 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.7 และอันดับสุดท้ายคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.2 มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.6

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าอื่น ๆ ร้อยละ 0.7 มีการศึกษาระดับปริญญาเอก และจบประกาศนียบัตรจากต่างประเทศ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ / เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 7,000 บาท	3	0.7
7,000 - 10,000	29	6.6
10,001 - 20,000	149	33.7
20,001 - 30,000	109	24.7
มากกว่า 30,000	136	30.8
ไม่ตอบ	16	3.6
รวม	442	100.0

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาคือ ผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.8 อันดับที่ 3 คือ ผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.7 อันดับที่ 4 คือ ผู้มีรายได้ระหว่าง 7,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และอันดับสุดท้ายคือ ต่ำกว่า 7,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 0.7 มีผู้ไม่ตอบ คิดเป็นร้อยละ 3.6

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	162	36.7
พนักงานบริษัท / ชนาคกร	150	33.9
ค้าขาย / เจ้าของกิจการส่วนตัว	83	18.8
นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา	10	2.3
อื่น ๆ	22	5.0
ไม่ตอบ	15	3.4
รวม	442	100.0

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างมีอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทและชนาคกร คิดเป็นร้อยละ 33.9 อันดับที่ 3 มีอาชีพค้าขายและเจ้าของกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.8 อันดับที่ 4 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.0 และอันดับสุดท้าย คือ นักเรียน นิสิต นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยมีผู้ไม่ตอบ คิดเป็นร้อยละ 3.4

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าอื่น ๆ ร้อยละ 5.0 มีอาชีพ ลูกจ้าง ทนายความ สถาปนิก นักการเมือง แพทย์ ผู้ช่วย สส. ข้าราชการบำเหน็จ บำนาญ สื่อมวลชน และแม่บ้าน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2 ลักษณะข้อมูลของผู้โดยสารเรื่องการใช้บริการกองสำรองที่นั่ง

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการติดต่อกองสำรองที่นั่งของกลุ่มตัวอย่าง

ความถี่ในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อสัปดาห์	76	17.2
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	41	9.3
4-5 ครั้งต่อสัปดาห์	25	5.7
ทุกวัน	12	2.7
อื่น ๆ	263	59.5
ไม่ตอบ	25	5.7
รวม	442	100.0

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่น ๆ มีจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 59.5 มากเป็นครึ่งหนึ่งของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 17.2 อันดับที่ 3 คือ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 9.3 อันดับที่ 4 คือ 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.7 และอันดับสุดท้ายคือ ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และมีผู้ไม่ตอบ คิดเป็นร้อยละ 5.7

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าอื่น ๆ จำนวน 263 คน ระบุว่าจะติดต่อกองสำรองที่นั่งเมื่อเวลาที่จะเดินทาง โดยอาจเป็นช่วงเทศกาลหรือทุก ๆ 2-3 เดือน ครั้ง

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการติดต่อกองสำรongs ที่นึ่ง จากกลุ่มตัวอย่าง 442 คน ผู้โดยสารถีโทรศัพท์เข้ามาอาจมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อมากกว่า 2 เรื่องขึ้นไป เช่น โทรศัพท์เข้ามาเพื่อทำสำรongs ที่นึ่ง และสอบถามตารางบิน

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
- สำรongs ที่นึ่ง		
ทำ	391	88.5
ไม่ทำ	35	7.9
- สอบถามตารางบิน		
สอบถาม	203	45.9
ไม่สอบถาม	224	50.7
- สอบถามราคาบัตรโดยสาร		
สอบถาม	140	31.7
ไม่สอบถาม	287	64.9
- เลื่อนเที่ยวบิน		
ทำ	180	40.7
ไม่ทำ	247	55.9
- สอบถามข้อมูลข่าวสารของสายการบิน		
สอบถาม	89	20.1
ไม่สอบถาม	338	76.5
- อื่น ๆ		
ทำ	8	1.8
ไม่ทำ	419	94.8
รวม	442	100.0

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารเพื่อสำรongs ที่นึ่งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมา คือ สอบถามตารางบิน คิดเป็นร้อยละ 45.9 อันดับที่ 3 คือ เลื่อนเที่ยวบิน ร้อยละ 40.7 อันดับที่ 4 คือ สอบถามราคาบัตรโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 31.7 และอันดับสุดท้าย คือ สอบถามข้อมูลข่าวสารของสายการบิน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ส่วนอื่น ๆ มีผู้ตอบร้อยละ 1.8 จะเป็นการติดต่อเรื่องไม่ล้สะสมของการบินไทย

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการติดต่อกองสำรองที่นั่งของกลุ่มตัวอย่าง

เวลา	จำนวน	ร้อยละ
00.01 - 06.00 น.	2	0.5
06.01 - 09.00 น.	23	5.2
09.01 - 12.00 น.	239	54.1
12.01 - 15.00 น.	101	22.9
15.01 - 18.00 น.	44	10.0
18.01 - 24.00 น.	13	2.9
ไม่ตอบ	20	4.6
รวม	442	100.0

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างติดต่อกองสำรองที่นั่งช่วงเวลา 09.01-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.1 มากเป็นครึ่งหนึ่งของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือช่วงเวลา 12.01-15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.9 อันดับที่ 3 คือ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 10.0 อันดับที่ 4 คือ ช่วงเวลา 06.01-09.00 น. คิดเป็นร้อยละ 5.2 อันดับที่ 5 และ 6 คือ ช่วงเวลา 18.01-24.00 น. และ 00.01-06.00 น. คิดเป็นร้อยละ 2.9 และ 0.5 ตามลำดับ และมีผู้ไม่ตอบ คิดเป็นร้อยละ 4.6

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ติดต่อกองสารรองที่นั่งได้ยากที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง

เวลา	จำนวน	ร้อยละ
00.01 - 06.00 น.	15	3.4
06.01 - 09.00 น.	21	4.8
09.01 - 12.00 น.	147	33.3
12.01 - 15.00 น.	63	14.3
15.01 - 18.00 น.	98	22.2
18.01 - 24.00 น.	66	14.9
ไม่ตอบ	32	7.2
รวม	442	100.0

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าช่วงเวลา 09.01-12.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ติดต่อยากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.2 อันดับที่ 3 คือ ช่วงเวลา 18.01-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 14.9 อันดับที่ 4 คือ ช่วงเวลา 12.01-15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 14.3 อันดับที่ 5 คือ ช่วงเวลา 06.01-09.00 น. คิดเป็นร้อยละ 4.8 และอันดับสุดท้าย คือ ช่วงเวลา 00.01-06.00 น. คิดเป็นร้อยละ 3.4 และมีผู้ไม่ตอบ ร้อยละ 7.2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของเดือนที่มีการติดต่อกองสำรองที่นั่งได้ยากที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม	26	5.9
กุมภาพันธ์	4	0.9
มีนาคม	11	2.5
เมษายน	153	34.6
พฤษภาคม	1	0.2
มิถุนายน	-	-
กรกฎาคม	1	0.2
สิงหาคม	-	-
กันยายน	-	-
ตุลาคม	2	0.5
พฤศจิกายน	2	0.5
ธันวาคม	184	41.6
ไม่ตอบ	58	13.1
รวม	442	100.0

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างคิดว่าเดือนธันวาคม เป็นเดือนที่ติดต่อกองสำรองที่นั่งได้ยากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาคือเดือนเมษายน คิดเป็นร้อยละ 34.6 อันดับที่ 3 คือ เดือนมกราคม คิดเป็นร้อยละ 5.9 และมีผู้ไม่ตอบ ร้อยละ 13.1

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของการตอบ-รับโทรศัพท์ของกองสำรองที่นั่งจากกลุ่มตัวอย่าง

การตอบ-รับโทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
- โทรติดง่ายและมีพนักงานรับสายทันที	35	7.9
- โทรติดแล้วแต่มีเสียงเทปอยู่พักหนึ่งจึงมีผู้มารับสาย	227	51.4
- โทรติดแล้วแต่ต้องรอสายอีกระยะหนึ่ง	134	30.3
- อื่น ๆ	31	7.0
ไม่ตอบ	15	3.4
รวม	442	100.0

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งไม่สามารถรับสายผู้โดยสารได้ทันทีที่โทรศัพท์เข้ามา เพราะจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากจะโทรติดแล้วแต่มีเสียงเทปอยู่พักหนึ่งจึงมีผู้มารับสาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 51.4 มากเป็นครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง และรองลงมาคือโทรติดแล้วแต่ต้องรอสายต่ออีกระยะ คิดเป็นร้อยละ 30.3 อันดับที่ 3 คือ โทรติดง่ายและมีพนักงานรับสายทันที คิดเป็นร้อยละ 7.9 และอันดับสุดท้ายคือ มีผู้ตอบอื่น ๆ ร้อยละ 7 และผู้ไม่ตอบร้อยละ 3.4

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าอื่น ๆ ร้อยละ 7 นั้น ระบุว่าโทรติดแล้วสายมักจะหลุด ต้องทำให้ติดต่อเข้าไปอีกครั้งจึงจะติดต่อได้

1.3 พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

1.3.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความบ่อยครั้งในการแสดงพฤติกรรมการสื่อสาร

พฤติกรรมสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง	ความถี่ในการแสดงพฤติกรรม												X	SD	สรุปพฤติกรรมสื่อสารของพนักงาน
	ทุกครั้ง		บ่อยครั้ง		เป็นบางครั้ง		หาครั้ง		ไม่เคยเลย		ไม่ตอบ				
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
1. แสดงความอ่อนน้อมต่อผู้โดยสาร	55	42.3	66	50.8	9	6.9	-	-	-	-	-	-	4.35	0.61	ดี
2. ปฏิบัติงานด้วยอารมณ์แจ่มใสจริง	24	18.5	82	63.1	23	17.7	-	-	-	-	1	0.8	4.01	0.61	ดี
3. แสดงความเป็นกันเองกับผู้โดยสารเสมอ	21	16.2	61	46.9	37	28.5	9	6.9	-	-	2	1.5	3.73	0.62	ดี
4. ให้บริการผู้โดยสารด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะและวาจาที่สุภาพอ่อนหวาน	44	33.8	66	50.8	18	13.8	1	0.8	-	-	1	0.8	4.19	0.69	ดี
5. ให้บริการด้วยน้ำเสียงที่กระตือรือร้น	26	20.0	79	60.8	22	16.9	1	0.8	1	0.8	1	0.8	3.98	0.69	ดี
6. แสดงความจริงใจในการพูดสนทนากับผู้โดยสารเสมอ	48	36.9	72	55.4	8	6.2	1	0.8	-	-	1	0.8	4.29	0.62	ดี
7. กล่าวคำทักทายผู้โดยสารตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน	65	50.0	43	33.1	15	11.5	6	4.6	-	-	1	0.8	4.29	0.85	ดี
8. กล่าวคำ "ขอบคุณ" ผู้โดยสารเมื่อจบการติดต่อสื่อสาร	48	36.9	43	33.1	26	20.0	8	6.2	5	3.8	-	-	3.93	1.08	ดี
9. ให้เกียรติผู้โดยสาร	76	58.5	49	37.7	5	3.8	-	-	-	-	-	-	4.55	0.57	ดีมาก
10. แสดงความห่วงใยผู้โดยสารเสมอ	25	19.2	69	53.1	32	24.6	4	3.1	-	-	-	-	3.88	0.70	ดี
11. ให้บริการตามความประสงค์ของผู้โดยสาร	69	53.1	60	46.2	1	0.8	-	-	-	-	-	-	4.52	0.52	ดีมาก
12. อธิบายให้รายละเอียดชัดเจนเวลาตอบข้อสงสัย	63	48.5	61	46.9	6	4.6	-	-	-	-	-	-	4.44	0.58	ดี
13. แสดงน้ำใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารแม้เป็นกรณีนอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง	20	15.4	62	47.7	42	32.3	5	3.8	-	-	1	0.8	3.75	0.78	ดี
14. ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างสุดความสามารถ	38	29.2	66	50.8	26	20.0	-	-	-	-	-	-	4.09	0.70	ดี
15. ให้บริการผู้โดยสารนอกเหนือจากที่ผู้โดยสารต้องการโดยไม่ต้องให้ข้อ	10	7.7	45	34.6	59	45.4	14	10.8	2	1.5	-	-	3.36	0.84	พอใช้ได้
16. ดำเนินการระลึกอยู่เสมอว่า "ผู้โดยสารเป็นฝ่ายถูกเสมอ"	28	21.5	56	43.1	37	28.5	7	5.4	2	1.5	-	-	3.78	0.90	ดี

พฤติกรรมการสื่อสารของ พนักงานกองสำรอนที่หนึ่ง	ความถี่ในการแสดงพฤติกรรม												X	SD	สรุปพฤติกรรม การสื่อสารของ พนักงาน
	ทุกครั้ง		บ่อยครั้ง		เป็นบางครั้ง		นานทุกครั้ง		ไม่เคยเลย		ไม่ตอบ				
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
17. กล่าวคำ "ขอโทษ" ผู้โดยสารเมื่อมีปัญหา ข้อผิดพลาดเกิดขึ้น	75	57.7	50	38.5	5	3.8	-	-	-	-	-	-	4.54	0.57	ดีมาก
18. สามารถควบคุมอารมณ์ ของตนเองได้ เมื่อผู้โดยสารท้อว่า หรือแสดงน้ำเสียงไม่ดี ต่อท่าน	24	18.5	67	51.3	37	28.5	2	1.5	-	-	-	-	3.87	0.72	ดี
19. รับฟังและสวมบทเข้าใจ ความเดือดร้อนของ ผู้โดยสาร	41	31.5	67	51.5	21	16.2	-	-	-	-	1	0.8	4.16	0.68	ดี
20. รับฟังผู้โดยสารด้วย ความตั้งใจและพิจารณา อย่างรอบคอบก่อนที่จะ แสดงความคิดเห็น	24	18.5	82	63.1	23	17.7	1	0.8	-	-	1	0.8	4.31	0.66	ดี
21. แสดงอาการเบื่อขณะ ปฏิบัติหน้าที่	33	25.4	3	2.3	44	33.8	50	38.5	33	25.4	-	-	3.87	0.82	ดี
22. แสดงอาการรำคาญ ต่อผู้โดยสารที่จู้จี้จุกจิก ต่อท่าน	30	23.1	3	2.3	36	27.7	60	46.2	30	23.1	1	0.8	3.91	0.78	ดี
23. แสดงอาการเมื่อนำข้อ ผู้โดยสารที่ไม่ค่อยเข้าใจ เมื่อท่านอธิบายชี้แจง	34	0.8	1	0.8	42	32.3	52	40.0	34	26.2	-	-	3.90	0.82	ดี
24. กอนหายใจขณะพูดกับ ผู้โดยสารที่ไม่ให้ความ ร่วมมือในการสำรอนที่หนึ่ง	72	55.4	2	1.5	8	6.2	48	36.9	72	55.4	-	-	4.46	0.68	ดี
25. กอนหายใจเข้าสาย ผู้โดยสารขณะปฏิบัติงาน	94	72.3	30	23.1	6	4.6	30	23.1	94	72.3	-	-	4.68	0.56	ดีมาก
26. พูดด้วยน้ำเสียงที่ราบ เรียบ ตัด หรือบ่นเสียง	1	0.8	6	4.6	20	15.4	27	20.8	76	58.5	-	-	4.32	0.95	ดี
27. พูดกับผู้โดยสารด้วย น้ำเสียงที่ดุจก	123	94.6	1	0.8	-	-	6	4.6	123	94.6	-	-	4.93	0.33	ดีมาก
28. วางสายผู้โดยสารโดยไม่ ได้กล่าวคำลา	84	64.6	3	2.3	6	4.6	37	28.5	84	64.6	-	-	4.55	0.69	ดีมาก
29. ท้อว่าผู้โดยสาร เมื่อ ผู้โดยสารเป็นฝ่ายผิด	62	47.7	2	1.5	6	4.6	59	45.4	62	47.7	1	0.8	4.40	0.66	ดี
30. พูดจาโต้ตอบ สอเสียด ผู้โดยสารที่พูดจาไม่ สุภาพกับท่าน	86	66.2	2	1.5	15	11.5	27	20.8	86	66.2	-	-	4.52	0.76	ดีมาก
ปริมาณพฤติกรรม การสื่อสารที่พนักงาน กองสำรอนที่หนึ่งปฏิบัติ โดยรวม													4.21	0.36	ดี

จากตารางแจกแจงข้อมูลตารางที่ 19 ประมวลข้อมูลความบ่อยครั้งในการแสดง พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสารจากข้อความทั้งหมด 30 ข้อ ความของกลุ่มตัวอย่าง 130 คน ปรากฏผลดังนี้

1. แสดงความอ่อนน้อมต่อผู้โดยสาร มีผู้ตอบว่าปฏิบัติบ่อยครั้งจำนวนมากคิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 42.3 และเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 6.9 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.35 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

2. ปฏิบัติงานด้วยอารมณ์แจ่มใจว่าเร็ว มีผู้ตอบว่าปฏิบัติบ่อยครั้งจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 18.5 และเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 17.7 โดยมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.01 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

3. แสดงความเป็นกันเองกับผู้โดยสารเสมอ มีผู้ตอบว่าบ่อยครั้งเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 28.5 มีผู้ตอบว่าทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 16.2 และนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 6.9 โดยมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.73 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

4. ให้บริการผู้โดยสารด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะและวาจาที่สุภาพอ่อนหวาน มีผู้ตอบว่าบ่อยครั้งจำนวนมากคิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 33.8 อันดับต่อไปคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 13.8 และนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.19 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

5. ให้บริการด้วยน้ำเสียงที่กระตือรือร้น มีผู้ตอบว่าบ่อยครั้งจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 16.9 มีนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 0.8 และมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.99 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

6. แสดงความจริงใจในการพูดคุยกับผู้โดยสารเสมอ มีผู้ตอบว่าบ่อยครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 36.9 อันดับที 3 คือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 6.2 และนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.29 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

7. กล่าวคำทักทายผู้โดยสารตามกฎระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน มีผู้ตอบว่าทุกครั้งเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 33.1 อันดับที 3 คือ เป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 11.5 และนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 4.6 โดยมีผู้ไม่ตอบแบบ

สอบถามคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.6 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นึ่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

8. กล่าวคำขอบคุณผู้โดยสารเมื่อจบการติดต่อสื่อสารกัน มีผู้ตอบว่าทุกครั้งเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาคือบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 33.1 อันดับรองลงไปคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 20.0 มีผู้ตอบนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 6.2 และมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.93 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นึ่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

9. ให้เกียรติผู้โดยสาร มีผู้ตอบว่าทุกครั้งเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 37.7 และเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 3.3 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.55 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นึ่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดีมาก

10. แสดงความห่วงใยผู้โดยสารเสมอ มีผู้ตอบบ่อยครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 24.6 อันดับถัดไปคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 19.2 และนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.88 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นึ่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

11. ให้บริการตามความประสงค์ของผู้โดยสาร มีผู้ตอบทุกครั้งเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 46.2 และเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.52 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นึ่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดีมาก

12. อธิบายให้รายละเอียดชัดเจนเวลาตอบข้อสงสัย มีผู้ตอบทุกครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 46.9 และเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.44 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นึ่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

13. แสดงน้ำใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร แม้เป็นกรณีนอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง มีผู้ตอบบ่อยครั้งเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 32.3 อันดับต่อไปคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 15.4 และนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.75 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นึ่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

14. ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างสุดความสามารถ มีผู้ตอบบ่อยครั้งเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 29.2 และเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 20.0 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.09 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นึ่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

15. ให้บริการผู้โดยสารนอกเหนือจากที่ผู้โดยสารต้องการโดยไม่ต้องให้ขอ มีผู้ตอบเป็นบางครั้งจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาคือบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 34.6 อันดับต่อไปคือนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 10.8 ทุก ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 7.7 และไม่เคยเลยคิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.36 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารพอใช้ได้

16. สำนึกและระลึกอยู่เสมอว่า "ผู้โดยสารเป็นฝ่ายถูกเสมอ" มีผู้ตอบบ่อยครั้งเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมาคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 8.5 อันดับต่อไปคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 21.5 มีผู้ตอบนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 5.4 และมีผู้ไม่เคยเลยคิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.78 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

17. กล่าวคำ "ขอโทษ" ผู้โดยสารเมื่อมีปัญหาข้อผิดพลาดเกิดขึ้น มีผู้ตอบทุกครั้งจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 38.5 และเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.54 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดีมาก

18. สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เมื่อผู้โดยสารต่อว่าหรือแสดงน้ำเสียงไม่ดีต่อท่าน มีผู้ตอบว่าบ่อยครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 28.5 อันดับถัดไปคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 18.5 และนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.87 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

19. รับฟังและสวมบทบาทเข้าใจในความเดือดร้อนของผู้โดยสาร มีผู้ตอบบ่อยครั้งจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 31.5 และเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 16.2 โดยมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.16 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

20. รับฟังผู้โดยสารด้วยความตั้งใจและพิจารณาอย่างรอบคอบ ก่อนที่จะแสดงความคิดเห็น มีผู้ตอบบ่อยครั้งจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาคือทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 18.8 อันดับต่อไปคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 17.7 และนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.31 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

21. แสดงอาการเบื่อขณะปฏิบัติหน้าที่ มีผู้ตอบนาน ๆ ครั้งจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 33.8 อันดับถัดไปคือไม่เคยเลยคิดเป็นร้อยละ 25.4 และบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.87 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

22. แสดงอาการรำคาญต่อผู้โดยสารที่จู้จุกจิกต่อท่าน มีผู้ตอบนาน ๆ ครั้งเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 27.7 อันดับถัดไปคือไม่เคยเลยคิดเป็นร้อยละ 23.1 และบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.91 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

23. แสดงอาการเบื่อนายต่อผู้โดยสารที่ไม่ค่อยเข้าใจเมื่อท่านอธิบายชี้แจง มีผู้ตอบนาน ๆ ครั้งจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 32.3 อันดับถัดไปคือไม่เคยเลยคิดเป็นร้อยละ 26.2 มีผู้ตอบบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 0.8 และทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.90 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

24. ถอนหายใจขณะพูดกับผู้โดยสารที่ไม่ให้ความร่วมมือในการสำรองที่นั่ง มีผู้ตอบไม่เคยเลยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 36.9 อันดับถัดไปคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 6.2 และบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.46 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

25. ถอนหายใจเข้าสายผู้โดยสารขณะปฏิบัติงาน มีผู้ตอบไม่เคยเลยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมาคือนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 23.1 และเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 4.6 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.68 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดีมาก

26. พูดด้วยน้ำเสียงที่ราบเรียบ ดัด หรือบิบเสียง มีผู้ตอบไม่เคยเลยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาคือนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 20.8 อันดับถัดไปคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 15.4 บ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 4.6 และทุกครั้งคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.32 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

27. พูดกับผู้โดยสารด้วยน้ำเสียงที่ดูถูก มีผู้ตอบไม่เคยเลยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.6 รองลงมาคือนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 4.6 และบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.93 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดีมาก

28. วางสายผู้โดยสารโดยไม่ได้กล่าวคำลา มีผู้ตอบว่าไม่เคยเลยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมาคือนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 28.5 อันดับถัดไปคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 4.6 และบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.55 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดีมาก

29. ต่อว่าผู้โดยสารเมื่อผู้โดยสารเป็นฝ่ายผิด มีผู้ตอบไม่เคยเลยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 45.4 เป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 4.6

และบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.40 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นึ่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดี

30. พุดจาโต้ตอบ สื่อเสียด ผู้โดยสารที่พุดจาไม่สุภาพกับท่าน มีผู้ตอบไม่เคยเลย จำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาคือนาน ๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 20.8 อันดับถัดไปคือเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 11.5 และบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.52 ซึ่งจัดว่าพนักงานกองสำรองที่นึ่งมีพฤติกรรมการสื่อสารดีมาก

ข้อมูลจากคำถามตั้งแต่ข้อ 21-30 เป็นข้อมูลในเชิงลบที่ถามความคิดเห็นจากผู้โดยสาร และจากข้อมูลทางสถิติข้างต้น แสดงให้เห็นว่า พนักงานกองสำรองที่นึ่งไม่ได้มีพฤติกรรมการสื่อสารเชิงลบที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ

โดยรวมแล้วพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นึ่ง ในการให้บริการต่อผู้โดยสารอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.21 ซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานกองสำรองที่นึ่งจะไม่แสดงพฤติกรรมการพุดกับผู้โดยสารด้วยน้ำเสียงที่ดูถูก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.93 รองลงมาคือ พนักงานกองสำรองที่นึ่งจะไม่แสดงพฤติกรรมการถอนหายใจเข้าสายผู้โดยสารขณะปฏิบัติงาน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.68 และพฤติกรรมการสื่อสารที่มีค่าคะแนนต่ำสุดคือ พนักงานจะไม่แสดงพฤติกรรมการให้บริการผู้โดยสาร นอกเหนือจากที่ผู้โดยสารต้องการโดยไม่ต้องขอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.36

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.3.2 ข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปบันทึกเสียงจากกองสำรองที่นั่ง

จากการถอดเทปบันทึกเสียงที่อัดเทปมาได้ นั้น มีบทสนทนาที่สมบูรณ์ทั้งหมด 70 บทสนทนา โดยบทสนทนาที่พนักงานกองสำรองที่นั่งเพศหญิงรับโทรศัพท์ทั้งหมด มี 52 ครั้ง และพนักงานกองสำรองที่นั่งเพศชายรับโทรศัพท์ มีทั้งหมด 18 ครั้ง

- พนักงานกองสำรองที่นั่งที่กล่าวคำทักทายผู้โดยสารตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน มีจำนวนทั้งหมด 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และไม่ได้กล่าวคำทักทายตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานมีจำนวนทั้งหมด 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 ซึ่งมีจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนที่ได้ทำการสุ่มตัวอย่างมาก

- พนักงานกองสำรองที่นั่งมีการกล่าวคำ "ขอบคุณ" และกล่าวคำลาผู้โดยสารก่อนวางสาย มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 77.14 และไม่ได้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 22.86 แสดงว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีการกล่าวคำขอบคุณและกล่าวคำลามากถึง 3 ใน 4 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

- ลักษณะการพูดกับผู้โดยสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งทุกครั้งี่พูดกับผู้โดยสารมีคำลงท้าย ค่ะ และ ครับ หรืออาจมี ฮะ บ้างในบางสาย โดยทั้งหมด 70 สาย จะพูดทุกคน คิดเป็นร้อยละ 100

- ลักษณะน้ำเสียงที่แสดงความกระตือรือร้นในการทำงาน พนักงานกองสำรองที่นั่งชายจะมีมากกว่าพนักงานกองสำรองที่นั่ง คิดเป็นร้อยละ 70 ต่อ 30

- พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งระหว่างปฏิบัติงานนั้นพบว่า ร้อยละ 70 จะมีการพูดจาโต้ตอบกลับทันทีที่ผู้โดยสารพูดผิด และพฤติกรรมที่แสดงอาการเบื่อหน่ายขณะปฏิบัติหน้าที่ ตัวอย่างเช่น น้ำเสียงที่ราบเรียบ น้ำเสียงที่แสดงอาการหงุดหงิดทำน้ำเสียงดั่งขึ้นเมื่อไม่พอใจ หรือถอนหายใจเข้าสายผู้โดยสาร จากกลุ่มตัวอย่าง 70 สาย มีพนักงานกองสำรองที่นั่งจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29 ที่มีการแสดงออก

- ในการทำงานพนักงานกองสำรองที่นั่งทุกคนจะมีการพูดศัพท์เฉพาะทางการบินกับผู้โดยสาร คิดเป็นร้อยละ 100

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.4 ทักษะคติของพนักงานกองสำรองที่นึ่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นึ่งต่องานบริการ และต่อผู้โดยสาร

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่ตอบ		X̄	SD	สรุปทัศนคติโดยรวมของพนักงาน
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
1. งานบริการเป็นงานที่มีเกียรติ	32	24.6	78	60.0	13	10.0	4	3.1	3	2.3	-	-	4.02	0.83	บวก
2. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับการให้บริการผู้อื่น	2	1.5	7	5.4	35	26.9	66	50.8	18	13.8	2	1.5	3.71	0.83	บวก
3. งานบริการข้อมูลและสำรองที่นึ่งเป็นงานที่ดี	25	19.2	85	65.4	18	13.8	1	0.8	-	-	1	0.8	4.04	0.80	บวก
4. ท่านรู้สึกพอใจกับการทำงานบริการข้อมูลและสำรองที่นึ่งแก่ผู้โดยสาร	24	18.5	74	56.9	25	19.2	5	3.8	-	-	2	1.5	3.91	0.73	บวก
5. ภาระหน้าที่ของกองสำรองที่นึ่งประการหนึ่งคือต้องทำหน้าที่เป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทฯ	87	66.9	42	32.3	1	0.8	-	-	-	-	-	-	4.66	0.46	บวกมาก
6. อุดมคติในการทำงานของท่านคือ "ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ"	40	30.8	79	60.8	9	6.9	1	0.8	-	-	-	-	4.22	0.60	บวก
7. ท่านมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความสะดวก ประหยัด รวดเร็ว และทันใจ	56	43.1	70	53.8	4	3.1	-	-	-	-	-	-	4.40	0.55	บวก
8. คำร้องเรียนของผู้โดยสารถือว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันที่ต้องนำมาแก้ไขปรับปรุงการงานให้ดีขึ้น	64	49.2	57	43.8	5	3.8	4	3.1	-	-	-	-	4.39	0.71	บวก
9. ท่านยินดีรับฟังคำวิจารณ์และคำแนะนำของผู้โดยสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	57	43.8	88	67.3	4	3.1	-	-	-	-	1	0.8	4.41	0.55	บวก
10. ท่านชอบบริการผู้โดยสารที่มาจากหน่วยงานราชการมากกว่าเอกชน	1	0.8	1	0.8	43	33.1	53	40.8	32	24.6	-	-	3.88	0.82	บวก
11. ไม่ว่าจะป็นชาวจีน, ญี่ปุ่น, ยุโรป หรือมุสลิม ท่านบริการด้วยความเสมอภาคกันเสมอ	35	26.9	60	46.2	26	20.0	8	4.6	1	0.6	2	1.5	3.85	0.86	บวก
12. ท่านรู้สึกว่าผู้โดยสารชาวยุโรป นำให้บริการมากกว่าชาวเอเชีย	2	1.5	9	6.9	32	24.6	59	45.4	27	20.8	1	0.8	3.78	0.91	บวก

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่ตอบ		\bar{X}	SD	สรุปทัศนคติโดยรวมของพนักงาน
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
13. ท่านไม่ค่อยพอใจที่ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารที่เป็นชาวอาหรับและมุสลิม	4	3.1	28	21.5	34	26.2	50	38.5	13	10.8	1	0.8	3.31	1.02	เป็นกลาง
14. ท่านรู้สึกไม่เต็มใจที่จะร้องบริการผู้โดยสารที่กล่าววาจาไม่สุภาพกับท่าน	26	20.0	51	39.2	35	26.9	12	9.2	5	3.8	1	0.8	2.37	1.03	ลบ
15. หากผู้โดยสารไม่ให้เกียรติท่านบ้าง ท่านก็ไม่ยินดีบริการเช่นกัน	11	8.5	26	20.0	48	36.9	40	30.8	5	3.8	-	-	3.02	1.00	เป็นกลาง
16. ท่านมักจะหงุดหงิดต่อผู้โดยสารที่ติดต่อขอบริการ แต่ไม่รู้จักเตรียมข้อมูลให้พร้อมก่อน	5	3.8	29	22.3	42	32.3	43	33.1	11	8.5	-	-	3.20	1.01	เป็นกลาง
ทัศนคติโดยรวมของพนักงานกองสำรองที่นั่ง													3.83	0.42	บวก

จากตารางแจกแจงข้อมูลตารางที่ 20 ประมวลผลข้อมูล ความคิดเห็นของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร จากข้อความทั้งหมด 16 ข้อความ ของกลุ่มตัวอย่าง 130 คน ปรากฏผลดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีเกียรติ มีผู้ตอบว่า เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 24.6 อันดับถัดไปคือ ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 10.0 มีผู้ตอบไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 3.1 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.02 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการอยู่ในระดับสูง

2. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับการให้บริการผู้อื่น มีผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 26.9 อันดับถัดไปคือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 13.8 มีผู้ตอบเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 5.4 และเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.71 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการอยู่ในระดับสูง

3. งานบริการข้อมูลและสำรองที่นั่งเป็นงานที่ดี มีผู้ตอบว่า เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.2 อันดับถัดไปคือ ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 13.8 มีผู้ตอบไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.04 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการอยู่ในระดับสูง

4. ท่านรู้สึกพอใจกับการทำงานบริการข้อมูลและสำรองที่นึ่งแก่ผู้โดยสาร มีผู้ตอบเห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 19.26 อันดับถัดไปคือ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 18.5 และไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.91 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นึ่งต่องานบริการอยู่ในระดับสูง

5. ภาระหน้าที่ของกองสำรองที่นึ่งประการหนึ่งคือ ต้องทำหน้าที่เป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทการบินไทยฯ มีผู้ตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมาคือ เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 32.3 และไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.66 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นึ่งต่องานบริการอยู่ในระดับสูงมาก

6. อุดมคติในการทำงานของท่านคือ "ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ" มีผู้ตอบ เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 30.8 อันดับถัดไปคือ ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 6.9 และไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.22 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นึ่งต่องานบริการอยู่ในระดับสูง

7. ท่านมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความสะดวก ประหยัด รวดเร็ว และทันใจ มีผู้ตอบ เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 43.1 และไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.40 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นึ่งต่องานบริการอยู่ในระดับสูง

8. คำร้องเรียนของผู้โดยสารถือว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันที่ต้องนำมาแก้ไข ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น มีผู้ตอบ เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 49.2 อันดับถัดไปคือ ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 3.8 และไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.39 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นึ่งต่องานบริการอยู่ในระดับสูง

9. ท่านยินดีรับฟังคำวิจารณ์และคำแนะนำของผู้โดยสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีผู้ตอบ เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 43.8 และไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.41 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นึ่งต่องานบริการอยู่ในระดับสูง

10. ท่านชอบบริการผู้โดยสารที่มาจากหน่วยงานราชการมากกว่าเอกชน มีผู้ตอบ ไม่เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 33.1 อันดับถัดไปคือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 24.6 และมีผู้ตอบเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.88 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นึ่งต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับสูง

11. ไม่ว่าจะเป็นชาวจีน, ญี่ปุ่น, ยุโรป หรือมุสลิม ท่านบริการด้วยความเสมอภาคกันเสมอ มีผู้ตอบ เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 26.9 อันดับถัดไปคือ ไม่แน่ใจมีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 20.0 มีผู้ตอบไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 4.6 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.95 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสารองที่นั่งต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับสูง

12. ท่านรู้สึกว่ามีผู้โดยสารชาวยุโรป นำให้บริการมากกว่าชาวเอเชีย มีผู้ตอบ ไม่เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 24.6 อันดับถัดไปคือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 20.8 มีผู้ตอบเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 6.9 และเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.78 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสารองที่นั่งต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับสูง

13. ท่านไม่ค่อยพอใจที่ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารที่เป็นชาวอาหรับและมุสลิม มีผู้ตอบ ไม่เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 26.2 อันดับถัดไปคือ เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 21.5 มีผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 10.8 และมีผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.31 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสารองที่นั่งต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับปานกลาง

14. ท่านรู้สึกไม่เต็มใจที่จะต้องบริการผู้โดยสารที่กล่าววาทะไม่สุภาพกับท่าน มีผู้ตอบ เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 26.9 อันดับถัดไปคือ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 20.0 มีผู้ตอบไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 9.2 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.37 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสารองที่นั่งต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับต่ำ

15. หากผู้โดยสารไม่ให้เกียรติท่านบ้าน ท่านก็ไม่ยินดีบริการเช่นกัน มีผู้ตอบ ไม่แน่ใจจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 30.8 อันดับถัดไปคือ เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.0 มีผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 8.5 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.02 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสารองที่นั่งต่อผู้โดยสารปานกลาง

16. ท่านมักจะหงุดหงิดต่อผู้โดยสารที่ติดต่อขอบริการแต่ไม่รู้จัดเตรียมข้อมูลให้พร้อมก่อน มีผู้ตอบ ไม่เห็นด้วยจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 32.3 อันดับถัดไปคือ เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 22.3 มีผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 8.5 และเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ซึ่งจัดว่าทัศนคติของพนักงานกองสารองที่นั่งต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับปานกลาง

โดยรวมแล้วทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการและต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.83 โดยพนักงานกองสำรองที่นั่งมีทัศนคติต่องานบริการในเรื่อง "ภาระหน้าที่ของกองสำรองที่นั่งประการหนึ่งคือ ต้องทำหน้าที่เป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทฯ" โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66 และทัศนคติต่อผู้โดยสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่อง "ไม่ว่าจะเป็นชาวจีน ญี่ปุ่น ยุโรปหรือมุสลิม ท่านบริการด้วยความเสมอภาคกันเสมอ" คือ 3.95 คะแนน และข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ "ท่านรู้สึกไม่เต็มใจที่จะต้องบริการผู้โดยสารที่กล่าววาทะไม่สุภาพกับท่าน" โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.37



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงข้อเสนอแนะการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของกองสำรองที่นั่ง

ความคิดเห็นของผู้โดยสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานไม่มี service mind ในการให้บริการ	15	15.45
2. ต้องการให้พนักงานแจ้งชื่อทุกครั้งที่ได้รับสาย	3	3.09
3. ติดต่อกองสำรองที่นั่งได้ยากมาก	20	20.60
4. พนักงานควรควบคุมอารมณ์ในขณะที่ปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	23	23.69
5. ควรมีการอบรมพนักงาน	12	12.36
6. พนักงานพูดเร็ว ฟังไม่ทัน มักจะใช้ศัพท์เฉพาะของสายการบิน กับผู้โดยสาร	8	8.24
7. พนักงานไม่มีมาตรฐานในการทำงาน	8	8.24
8. พนักงานแสดงอาการเบื่อหน่ายและท่าทีที่ดูถูกผู้โดยสาร	6	6.28
9. พนักงานที่อาวุโสด้านวัยวุฒิ พูดจาไม่สุภาพ	3	3.09
10. เพิ่มหน่วยงานหรือจัดหาวิธีการอื่นในการสำรองที่นั่ง และควรมีสายบริการอัตโนมัติ	5	5.15
รวม	103	100.0

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องการให้พนักงานปรับปรุงในด้านการควบคุมอารมณ์ในขณะที่ปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ จำนวนมากที่สุดคือ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.69 รองลงมาคือ การติดต่อกองสำรองที่นั่งได้ยากมาก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 อันดับที่ 3 คือ พนักงานไม่มี service mind ในการให้บริการ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.45 มีผู้ตอบควรให้มีการอบรมพนักงาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.36 มีผู้ตอบพนักงานพูดเร็ว ฟังไม่ทัน มักจะใช้ศัพท์เฉพาะของสายการบิน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.24 นอกจากนี้ยังมีผู้ตอบ พนักงานไม่มีมาตรฐานในการทำงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.24 พนักงานแสดงอาการเบื่อหน่ายและท่าทีที่ดูถูกผู้โดยสาร มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 ควรมีการเพิ่มหน่วยงานหรือจัดหาวิธีการอื่นในการสำรองที่นั่งและมีสายบริการอัตโนมัติ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15 และอันดับสุดท้ายคือ ต้องการให้พนักงานแจ้งชื่อทุกครั้งที่ได้รับสาย และพนักงานที่อาวุโสด้านวัยวุฒิ พูดจาไม่สุภาพมีจำนวนร้อยละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.09

จากแบบสอบถามที่เก็บได้จากกลุ่มตัวอย่าง 442 ชุด มีผู้แสดงความคิดเห็นกลับมาจำนวน 103 ชุดเท่านั้น

1.5 ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงาน

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง	ระดับความพึงพอใจ												X̄	SD	สรุปความพึงพอใจของผู้โดยสาร
	พอใจมาก		พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก		ไม่ตอบ				
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
1. พนักงานพูดชัดเจน	37	8.4	249	56.3	129	29.2	12	2.7	1	0.2	14	3.2	3.72	0.67	สูง
2. พนักงานพูดจาสุภาพ	46	10.4	226	51.1	140	31.7	15	3.4	-	-	15	3.4	3.71	0.70	สูง
3. พนักงานมีน้ำเสียงที่กระตือรือร้นในขณะที่ให้บริการ	10	2.3	189	38.2	185	41.9	80	13.6	3	0.7	15	3.4	3.29	0.78	ปานกลาง
4. พนักงานกล่าวคำทักทายและบอกชื่อทุกครั้งที่ได้รับโทรศัพท์	35	7.9	180	36.2	137	31.0	87	19.7	8	1.8	15	3.4	3.30	0.96	ปานกลาง
5. พนักงานพูดจาอย่างมีมิตรไมตรี	38	8.6	189	38.2	181	41.0	34	7.7	2	0.5	18	4.1	3.49	0.78	ปานกลาง
6. พนักงานพูดจาให้เกียรติท่านเสมอ	28	6.3	154	34.8	199	45.0	41	9.3	4	0.9	16	3.6	3.38	0.79	ปานกลาง
7. พนักงานกล่าวคำขอโทษต่อท่านเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	33	7.5	146	33.0	181	41.0	61	13.8	8	1.4	15	3.4	3.33	0.86	ปานกลาง
8. พนักงานไม่เคยพูดจาสุหรั่งหรือดูถูกท่าน	48	10.4	186	37.6	188	38.0	45	10.2	3	0.7	14	3.2	3.48	0.85	ปานกลาง
9. พนักงานไม่เคยต่อล้อต่อเถียงกับท่าน	37	8.4	146	33.0	184	37.1	78	17.6	3	0.7	14	3.2	3.32	0.89	ปานกลาง
10. พนักงานไม่แสดงน้ำเสียงขมท่าน	37	8.4	186	37.6	182	36.7	51	11.5	8	1.8	18	4.1	3.41	0.88	ปานกลาง
11. พนักงานไม่พูดจาข่มขู่ท่าน	41	9.3	181	38.4	151	34.2	64	14.5	8	2.0	16	3.6	3.38	0.83	ปานกลาง
12. พนักงานกล่าวคำลาทุกครั้งก่อนวางสาย	34	7.7	152	34.4	148	33.5	88	19.9	6	1.4	14	3.2	3.28	0.93	ปานกลาง
13. พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี	19	4.3	153	34.6	136	30.8	108	24.0	13	2.9	15	3.4	3.14	0.94	ปานกลาง
14. พนักงานไม่เคยแสดงความก้าวร้าวต่อท่าน	31	7.0	158	36.0	154	34.8	76	17.2	8	1.4	16	3.6	3.31	0.90	ปานกลาง
15. พนักงานให้ความเอาใจใส่ต่อท่านเสมอ	31	7.0	143	32.4	182	43.4	54	12.2	6	1.4	16	3.6	3.33	0.84	ปานกลาง
16. พนักงานให้รายละเอียดและอธิบายข้อมูลชัดเจน	39	8.8	179	40.5	149	33.7	39	13.3	2	0.5	14	3.2	3.45	0.88	ปานกลาง
17. พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ทุกครั้ง	30	6.8	134	30.3	180	40.7	81	18.3	2	0.5	15	3.4	3.26	0.88	ปานกลาง
18. พนักงานเห็นเรื่องเดือดร้อนของท่านเป็นเรื่องสำคัญเสมอ	22	5.0	103	23.3	200	45.2	94	21.3	8	1.8	15	3.4	3.09	0.88	ปานกลาง

ความพึงพอใจของ ผู้โดยสารต่อการบริการ ของพนักงานกองสารองที่นั่ง	ระดับความพึงพอใจ												X̄	SD	สรุปความ พึงพอใจของ ผู้โดยสาร
	พอใจมาก		พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก		ไม่ตอบ				
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
19. พนักงานฟังปัญหาของ ท่านอย่างตั้งใจ และรวม เตือนหรือกับท่าน	19	4.3	108	24.4	208	47.1	85	19.2	8	1.8	14	3.2	3.11	0.83	ปานกลาง
20. พนักงานแสดงความ กระตือรือร้นที่จะช่วย แก้ปัญหาของท่าน	22	5.0	138	30.8	178	40.3	80	18.1	10	2.3	18	3.8	3.19	0.88	ปานกลาง
21. พนักงานไม่เคยเลี้ยงที่จะ ให้ความช่วยเหลือ	21	4.8	151	34.2	182	41.2	85	14.7	8	1.8	15	3.4	3.26	0.84	ปานกลาง
22. พนักงานไม่เคยยกตนว่า เหนือกว่าท่าน	28	5.9	168	37.6	198	42.1	48	10.4	4	0.9	14	3.2	3.38	0.79	ปานกลาง
23. พนักงานไม่เคยแสดง ความไร้น้ำใจต่อท่าน	27	6.1	190	33.9	175	39.6	70	15.8	6	1.4	14	3.2	3.29	0.86	ปานกลาง
24. พนักงานพูดจาด้วยความ นอบน้อมต่อคุณต่อท่าน	20	4.5	165	37.3	182	41.2	58	12.7	4	0.9	15	3.4	3.33	0.80	ปานกลาง
25. พนักงานให้ความสำคัญ กับท่าน	23	5.2	141	31.9	191	43.2	88	14.9	4	0.9	17	3.8	3.27	0.82	ปานกลาง
26. พนักงานให้บริการตาม ความประสงค์ของท่าน ทุกครั้งที่ท่านติดต่อด้วย	39	8.8	171	38.7	158	35.3	80	13.8	-	-	16	3.8	3.44	0.84	ปานกลาง
27. พนักงานรับสายโทรศัพท์ ของท่านด้วยเสียงที่น่าฟัง และขำเริงทุกครั้ง	24	5.4	128	28.5	175	39.6	91	20.6	12	2.7	14	3.2	3.14	0.81	ปานกลาง
28. พนักงานให้คำแนะนำที่ดี กับท่าน	36	8.1	155	35.1	170	38.5	83	14.3	3	0.7	15	3.4	3.37	0.86	ปานกลาง
29. พนักงานมีความพร้อมใน การทำงาน	19	4.3	171	38.7	188	37.6	88	14.9	5	1.1	15	3.4	3.31	0.83	ปานกลาง
30. พนักงานมีมาตรฐานใน การทำงานเหมือนกัน ทุกคน	20	4.5	118	26.2	189	42.8	87	19.7	15	3.4	15	3.4	3.09	0.89	ปานกลาง
31. โดยรวมท่านพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ พนักงานกองสารองที่นั่ง	17	3.8	168	38.0	174	39.4	58	12.7	4	0.9	23	5.2	3.33	0.79	ปานกลาง
ปริมาณความพึงพอใจ ของผู้โดยสารต่อ การบริการของพนักงาน กองสารองที่นั่งโดยรวม													3.33	0.88	ปานกลาง

จากตารางแจกแจงข้อมูลตารางที่ 22 การประมวลข้อมูลความพึงพอใจของผู้โดยสารถือการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งจากข้อความทั้งหมด 30 ประการของกลุ่มตัวอย่าง 442 คน ปรากฏผลดังนี้

1. พนักงานชุดชัดเจน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบพอใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 29.2 สำหรับผู้ที่ตอบพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 8.4 ส่วนผู้ที่ตอบไม่พอใจ ไม่พอใจมาก และไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 2.7 0.2 และ 3.2 ตามลำดับ โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.72 ซึ่งจัดว่าอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูง

2. พนักงานพูดจาสุภาพ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบพอใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาคือเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 31.7 สำหรับผู้ที่ตอบพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 10.4 ส่วนผู้ที่ตอบไม่พอใจ ไม่พอใจมาก และไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.71 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูง

3. พนักงานมีน้ำเสียงกระตือรือร้นในขณะที่บริการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 38.2 อันดับต่อไปคือผู้ที่ตอบว่าไม่พอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 13.6 มีผู้ที่ตอบพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.3 และอันดับสุดท้ายคือไม่พอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.7 และมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.26 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

4. พนักงานกล่าวคำทักทายและบอกชื่อทุกครั้งที่ได้รับโทรศัพท์ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบพอใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือผู้ที่ตอบเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 31.0 อันดับต่อมาคือผู้ที่ตอบพอใจคิดเป็นร้อยละ 19.7 ส่วนผู้ที่ตอบพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 7.9 ส่วนอันดับสุดท้ายคือไม่พอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.5 และมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.30 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

5. พนักงานพูดจาอย่างมีมิตรไมตรี จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือผู้ที่ตอบพอใจคิดเป็นร้อยละ 38.2 อันดับต่อมาคือพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 8.6 นอกจากนี้คือผู้ที่ตอบไม่พอใจ ไม่พอใจมาก และผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 7.7 0.5 และ 1.1 ตามลำดับ โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.49 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

6. พนักงานพูดจาให้เกียรติท่านเสมอ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 34.8 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 9.3 มีผู้ตอบพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 6.3 และอันดับสุดท้ายคือไม่พอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.9 นอกจากนี้มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.6 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.38 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

7. พนักงานกล่าวคำขอโทษต่อท่านเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือพอใจมีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 33.0 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 13.8 มีผู้ที่ตอบพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 7.5 อันดับสุดท้ายคือไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 1.4 และมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.33 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

8. พนักงานไม่เคยพูดจาดูหมิ่นหรือดูถูกท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือผู้ที่ตอบพอใจคิดเป็นร้อยละ 37.6 ส่วนผู้ที่ตอบพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 10.4 มีผู้ที่ตอบไม่พอใจ และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 10.2 และ 0.7 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.48 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

9. พนักงานไม่เคยต่อล้อต่อเถียงกับท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 33.0 อันดับต่อมาคือไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 17.6 มีผู้ที่ตอบพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 8.4 และสุดท้ายคือไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 0.7 และมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.32 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

10. พนักงานไม่แสดงน้ำเสียงข่มท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบพอใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 36.7 อันดับถัดมาคือผู้ที่ตอบไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 11.5 มีผู้ที่ตอบพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 8.4 และอันดับสุดท้ายคือไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 1.8 มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 4.1 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.41 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

11. พนักงานไม่พูดจาข่มขู่ท่านเรื่องการรอกบัตรโดยสาร จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบพอใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาคือเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 34.2 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 14.5 มีผู้ที่ตอบพอใจมาก และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 9.3 และ 2.0 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.6 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.38 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

12. พนักงานกล่าวคำลาทุกครั้งก่อนวางสาย จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบพอใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาคือเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีผู้ที่ตอบไม่พอใจ พอใจมาก และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 19.9 7.7 และ 1.4 ตามลำดับ อีกทั้งยังมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.28 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

13. พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบพอใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 30.8 อันดับถัดมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 24.0 มีผู้ที่ตอบพอใจมาก และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 4.3 และ 2.9 ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.14 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

14. พนักงานไม่แสดงความก้าวร้าวต่อท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบพอใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือเฉย ๆ มีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 34.8 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 17.2 มีผู้ตอบพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 7.0 และอันดับสุดท้ายไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 1.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.31 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

15. พนักงานให้ความเอาใจใส่ต่อท่านเสมอ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 32.4 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 12.2 มีผู้ตอบพอใจมาก และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 7.0 และ 1.4 ตามลำดับ มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.6 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.33 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

16. พนักงานให้รายละเอียดอธิบายข้อมูลชัดเจน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบพอใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 33.7 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 13.3 มีผู้ตอบพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 8.8 และอันดับสุดท้ายคือไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 0.5 ทั้งนี้มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.45 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

17. พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ทุกกรณี จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาคือพอใจมีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 30.3 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 18.3 มีผู้ตอบพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 6.8 และอันดับสุดท้ายคือไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 0.5 มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.26 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

18. พนักงานเห็นเรื่องเดือดร้อนของท่านเป็นเรื่องสำคัญเสมอ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 23.3 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 21.3 มีผู้ตอบพอใจมาก และไม่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 5.0 และ 1.8 ตามลำดับ และมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.09 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

19. พนักงานพึงปัญหาของท่านอย่างตั้งใจและร่วมเด็ตร้อนกับท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 24.4 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 19.2 มีผู้ตอบพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 4.3 และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 1.8 มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.11 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

20. พนักงานแสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาของท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 30.8 มีผู้ตอบไม่พอใจ พอใจมาก และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 18.1 5.0 และ 2.3 ตามลำดับ โดยมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.19 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

21. พนักงานไม่เคยเสี่ยงที่จะให้ความช่วยเหลือท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ จำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 34.2 อันดับต่อมาคือไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 14.7 มีผู้ตอบพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 4.8 และอันดับสุดท้ายคือไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 1.8 นอกจากนี้มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.26 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

22. พนักงานไม่เคยยกตนว่าเหนือกว่าท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 37.6 มีผู้ตอบไม่พอใจ พอใจมาก และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 10.4 5.9 และ 0.9 ตามลำดับ ซึ่งมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.38 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

23. พนักงานไม่เคยแสดงความไร้น้ำใจต่อท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 33.9 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 15.8 มีผู้ตอบพอใจมาก และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 6.1 และ 1.4 ตามลำดับ ซึ่งมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.29 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

24. พนักงานพูดจาด้วยความนอบน้อมต่อมตมตมตมต่อท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 37.3 มีผู้ตอบไม่พอใจ พอใจมาก และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 12.7 4.5 และ 0.9 ตามลำดับ ทั้งนี้มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.33 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.33 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

25. พนักงานให้ความสำคัญกับท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 31.9 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 14.9 ผู้ตอบพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 5.2 และอันดับสุดท้ายคือไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 0.9 มีจำนวนผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.27 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

26. พนักงานให้บริการตามความประสงค์ของท่านทุกครั้งที่ดีต่อด้วย จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบพอใจมีจำนวนมากที่สุดคือ 171 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือเฉย ๆ มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 13.6 มีผู้ตอบพอใจมาก และไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.8 และ 3.6 ตามลำดับ โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.44 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

27. พนักงานรับสายโทรศัพท์ของท่านด้วยเสียงที่น่าฟังและร่าเริงทุกครั้ง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ เป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 28.5 อันดับต่อมาคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 20.6 มีผู้ตอบพอใจมาก และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 5.4 และ 2.7 นอกจากนี้ยังมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.14 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

28. พนักงานให้คำแนะนำที่ดีกับท่าน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือผู้ที่ตอบพอใจคิดเป็นร้อยละ 35.1 อันดับต่อไปคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 14.3 มีผู้ตอบพอใจมาก และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 8.1 และ 0.7 ตามลำดับ จำนวนผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.37 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

29. พนักงานมีความพร้อมในการทำงาน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบพอใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีผู้ตอบไม่พอใจ พอดี และไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 7.4 4.3 และ 1.1 ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.31 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

30. พนักงานมีมาตรฐานในการทำงานเหมือนกันทุกคน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 26.2 อันดับต่อไปคือไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 19.7 มีผู้ตอบพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 4.5 และอันดับสุดท้ายคือไม่พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 3.4 นอกจากนี้ยังมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.09 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

31. เป็นการถามภาพรวมของความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งว่าเป็นอย่างไร ปรากฏผลออกมาว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเฉย ๆ มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมาคือพอใจคิดเป็นร้อยละ 38.0 ซึ่งจำนวนผู้ตอบไม่พอใจคิดเป็นร้อยละ 12.7 ผู้ที่ตอบพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.8 และอันดับสุดท้ายคือไม่พอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.9 โดยมีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 5.2 และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.33 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง

จากตารางที่ 22 ปริมาณความพึงพอใจของผู้โดยสารมีคะแนนเฉลี่ย 3.33 ซึ่งผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานพูดชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.72 ส่วนข้อที่ผู้โดยสารพึงพอใจน้อยที่สุดคือ พนักงานเห็นเรื่องเดือดร้อนของท่านเป็นเรื่องสำคัญ และพนักงานมีมาตรฐานในการทำงานเหมือนกันทุกคน มีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.09 เท่ากัน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.6 ทักษะของผู้โดยสารต่อพนักงานการบินไทย

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานการบินไทย

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น												X	SD	สรุปทัศนคติโดยรวมของผู้โดยสาร
	เห็นด้วยอย่างมี		เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างมี		ไม่ตอบ				
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
1. พนักงานการบินไทยมีความรู้ และทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี	24	5.4	209	47.3	175	39.8	15	3.4	3	0.7	18	3.8	3.56	0.88	มาก
2. พนักงานการบินไทยเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน	12	2.7	188	42.5	192	43.4	29	6.6	4	0.9	17	3.8	3.41	0.69	เป็นกลาง
3. พนักงานการบินไทยให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง	24	5.4	183	38.9	196	37.6	85	14.7	5	1.1	19	4.3	3.33	0.83	เป็นกลาง
4. พนักงานการบินไทยบริการทุกคน ทุกชาติ ทุกภาษาด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	14	3.2	107	24.2	236	53.4	54	12.2	14	3.2	17	3.8	3.12	0.79	เป็นกลาง
5. การบริการของกองสำรองที่นั่งมีมาตรฐานน่าประทับใจ	12	2.7	189	38.2	193	43.7	49	11.1	2	0.5	17	3.8	3.33	0.73	เป็นกลาง
6. การทำงานของพนักงานการบินไทยเป็นระบบ และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล	21	4.8	198	44.8	174	39.4	26	5.9	5	1.1	18	4.1	3.48	3.48	เป็นกลาง
7. การบริการของพนักงานการบินไทยโดยรวมมีคุณภาพเชื่อถือได้	18	4.1	237	53.6	148	33.7	22	5.0	-	-	16	3.6	3.58	0.84	มาก
8. บริษัทการบินไทยฯ เก็บค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ	4	0.9	102	23.1	187	37.8	127	28.7	26	5.9	16	3.6	2.84	0.89	เป็นกลาง
ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ โดยรวม													3.33	0.88	เป็นกลาง

จากตารางแจกแจงข้อมูล ตารางที่ 23 การประมวลข้อมูลทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จากข้อความทั้งหมด 8 ประการ ของตัวอย่าง 442 ตัวอย่าง ปรากฏผลดังนี้

1. พนักงานการบินไทยมีความรู้ และทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเห็นด้วยมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือไม่แน่ใจมีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 39.6 อันดับต่อมาคือผู้ที่ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 5.4 มีผู้ที่ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 3.4 และ 0.7 ตามลำดับ ทั้งนี้มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.6 โดยมีค่าคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.56 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานการบินไทยอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานการบินไทยเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบไม่แน่ใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคือเห็นด้วยมีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 42.5 อันดับต่อมาคือไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 6.6 มีผู้ที่ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.7 และ 0.9 ตามลำดับ มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีค่าคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.41 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานการบินไทยอยู่ในระดับสูง

3. พนักงานการบินไทยให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบไม่แน่ใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือมีผู้ตอบเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 36.9 อันดับต่อมาคือไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 14.7 ผู้ที่ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 5.4 และอันดับสุดท้ายคือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 1.7 มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 4.3 โดยมีค่าคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.33 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานการบินไทยอยู่ในระดับปานกลาง

4. พนักงานการบินไทยบริการทุกคน ทุกชาติ ทุกภาษาด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบไม่แน่ใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาคือเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 24.2 มีผู้ตอบไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 12.2 และมีผู้เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 3.2 จำนวนผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีค่าคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.12 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานการบินไทยอยู่ในระดับปานกลาง

5. การบริการของกองสำรองที่นั่งมีมาตรฐาน น่าประทับใจ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบไม่แน่ใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.7 จำนวนผู้ที่ตอบรองลงมาคือเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 36.2 อันดับต่อมาคือไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 11.1 มีผู้ที่ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.7 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 0.5 มีผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีค่า

คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.33 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานการบินไทยอยู่ในระดับปานกลาง

6. การทำงานของพนักงานการบินไทยเป็นระบบและมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเห็นด้วยมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือไม่แน่ใจ มีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 39.4 มีผู้ตอบไม่เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 5.9 4.8 และ 1.1 ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 4.1 โดยมีค่าคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.48 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานการบินไทยอยู่ในระดับปานกลาง

7. การบริการของพนักงานการบินไทยโดยรวมมีคุณภาพเชื่อถือได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเห็นด้วยมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.6 ซึ่งมีจำนวนมากถึงครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 33.7 มีผู้ที่ไม่ตอบไม่เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และผู้ไม่ตอบคิดเป็นร้อยละ 5.0 4.1 และ 3.6 ตามลำดับ โดยมีค่าคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.58 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานการบินไทยอยู่ในระดับสูง

8. บริษัทการบินไทยฯ เก็บค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบไม่แน่ใจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือไม่เห็นด้วยมีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 28.7 อันดับต่อมาคือเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 23.1 มีผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 3.6 โดยมีค่าคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 2.84 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานการบินไทยอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 23 ปริมาณความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานการบินไทย มีคะแนนเฉลี่ย 3.33 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของผู้โดยสารอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยข้อความที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การบริการของพนักงานการบินไทยโดยรวมมีคุณภาพเชื่อถือได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.58 และข้อความที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริษัทการบินไทยฯ เก็บค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็น 2.84

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานสำรองที่นั่ง และความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีทั้งหมด 5 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 1 ทักษะคิดของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสาร

สมมติฐานที่ 2 พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน จะมีทัศนคติและพฤติกรรมการสื่อสารต่อผู้โดยสารแตกต่างกัน แบ่งเป็นสมมติฐานย่อย 8 ข้อคือ

- 2.1 เพศต่างกันทำให้เกิดทัศนคติต่างกัน
- 2.2 เพศต่างกันทำให้เกิดพฤติกรรมการสื่อสารต่างกัน
- 2.3 อายุต่างกันทำให้เกิดทัศนคติต่างกัน
- 2.4 อายุต่างกันทำให้เกิดพฤติกรรมการสื่อสารต่างกัน
- 2.5 ระดับตำแหน่งงานต่างกันทำให้เกิดทัศนคติต่างกัน
- 2.6 ระดับตำแหน่งงานต่างกันทำให้เกิดพฤติกรรมการสื่อสารต่างกัน
- 2.7 ระยะเวลาการทำงานต่างกันทำให้เกิดทัศนคติต่างกัน
- 2.8 ระยะเวลาการทำงานต่างกันทำให้เกิดพฤติกรรมการสื่อสารต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งแตกต่างกัน แบ่งเป็นสมมติฐานย่อย 4 ข้อ คือ

- 3.1 เพศต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่างกัน
- 3.2 อายุต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่างกัน
- 3.3 การศึกษาต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่างกัน
- 3.4 รายได้ต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ทักษะคิดของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัท การบินไทยฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

สมมติฐานที่ 1 ทศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสาร

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ใช้สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว

ตารางที่ 24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสารกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสาร

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสาร	Prob
ทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร	0.6717	0.000

$$p \leq .001$$

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ซึ่งหมายถึงถ้าหากพนักงานกองสำรองที่นั่งมีทัศนคติสูงขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการสื่อสารในระดับที่ดีมากขึ้นด้วย

ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานกองสำรองที่นั่งมีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน จะมีทัศนคติและพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 ใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 25 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่ง
ต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร

เพศ	จำนวน	\bar{x}	SD	t	Prob
ชาย	42	3.72	0.42	-2.18	.031
หญิง	88	3.88	0.40		

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในด้านทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารเป็นบวกกว่าเพศชายเล็กน้อย

ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 ใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 26 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงาน
ก่อสร้างที่นึ่ง

เพศ	จำนวน	\bar{x}	SD	t	Prob
ชาย	42	4.17	0.36	-0.90	.370
หญิง	88	4.23	0.37		

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า พนักงานก่อสร้างที่นึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน
มีพฤติกรรมการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ผลการทดสอบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 27 แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่อ
งานบริการและต่อผู้โดยสาร

อายุ	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. 25-35 ปี	99	3.79	0.41	2.2924	.1052	-
2. 36-45 ปี	24	3.99	0.40			
3. 46-55 ปี	1	3.86	0.47			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อ
งานบริการและต่อผู้โดยสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ผลการทดสอบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 28 แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

อายุ	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. 25-35 ปี	99	4.17	0.37	3.1151	.0478	2 > 1
2. 36-45 ปี	24	4.37	0.32			
3. 46-55 ปี	7	4.21	0.26			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีการของ SCHEFFE พบว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งระหว่างช่วงอายุ 36-45 ปี มีพฤติกรรมการสื่อสารดีกว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีช่วงอายุ 25-35 ปี ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.5 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 29 แสดงความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับทัศนคติของพนักงานกองสารองที่นึ่งต้องงานบริการและต่อผู้โดยสาร

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. Senior Supervisor	6	3.95	0.41	3.8669	.0054	2 > 4
2. Supervisor	16	4.12	0.35			
3. Agent 2	25	3.87	0.38			
4. Agent 1	77	3.73	0.40			
5. อื่น ๆ	6	4.02	0.55			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่า พนักงานกองสารองที่นึ่งที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต้องงานบริการและต่อผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีการของ SCHEFFE' พบว่า พนักงานกองสารองที่นึ่งระดับ Supervisor มีทัศนคติต้องงานบริการและต่อผู้โดยสารสูงกว่าพนักงานกองสารองที่นึ่งระดับ Agent 1

ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.6 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 30 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับตำแหน่งงานกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. Senior Supervisor	6	4.37	0.27	3.8958	.0051	2 > 4
2. Supervisor	16	4.44	0.23			
3. Agent 2	25	4.30	0.37			
4. Agent 1	77	4.26	0.36			
5. อื่น ๆ	6	4.21	0.30			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีการของ SCHEFFE พบว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งระดับ Supervisor มีพฤติกรรมการสื่อสารดีกว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งระดับ Agent 1

ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.7 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 31 แสดงความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับทัศนคติของพนักงาน
กองสำรองที่นั่งต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. น้อยกว่า 1 ปี	1	4.50	-	3.851	0.0055	ไม่พบ
2. 1-5 ปี	72	3.72	0.40	8		
3. 6-10 ปี	26	3.88	0.39			
4. 11-15 ปี	15	3.40	0.36			
5. 16 ปีขึ้นไป	16	4.04	0.45			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีการของ SCHEFFE' ไม่พบคู่ที่แตกต่างกัน แต่พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาการทำงานไม่ถึง 1 ปี จะมีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารสูงกว่าพนักงานระดับอื่น

ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.8 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน One Way ANOVA

ตารางที่ 32 แสดงความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. น้อยกว่า 1 ปี	1	4.70	-	4.3746	0.0024	ไม่พบ
2. 1-5 ปี	72	4.10	0.36			
3. 6-10 ปี	26	4.29	0.33			
4. 11-15 ปี	15	4.37	0.32			
5. 16 ปีขึ้นไป	16	4.21	0.30			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 32 พบว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีการของ SCHEFFE' ไม่พบคู่ที่แตกต่างกัน แต่พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาการทำงานไม่ถึง 1 ปี จะมีพฤติกรรมการสื่อสารดีกว่าพนักงานระดับอื่น

ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 3 ผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 ใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย t-test

ตารางที่ 33 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ)

เพศ	จำนวน	\bar{x}	SD	T	Prob
ชาย	209	3.36	0.68	1.00	.317
หญิง	217	3.30	0.67		

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 33 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารทั้งชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 34 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากภาพรวม)

เพศ	จำนวน	\bar{x}	SD	T	Prob
ชาย	42	4.17	0.36	-0.90	.370
หญิง	88	4.23	0.37		

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 35 แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ)

อายุ	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. 17-25 ปี	41	3.26	0.66	.6543	.6242	-
2. 26-35 ปี	173	3.31	0.64			
3. 36-45 ปี	125	3.40	0.65			
4. 46-55 ปี	73	3.28	0.71			
5. 56 ปีขึ้นไป	16	3.37	0.72			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 35 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 36 แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากภาพรวม)

อายุ	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. 17-25 ปี	41	3.32	0.79	.2019	.9373	-
2. 26-35 ปี	170	3.30	0.75			
3. 36-45 ปี	123	3.38	0.83			
4. 46-55 ปี	70	3.31	0.86			
5. 56 ปีขึ้นไป	15	3.33	0.72			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 36 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบสมมติฐานที่ 3.3 ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 37 แสดงความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. ประถมศึกษา	1	4.17	-	2.0554	.0700	-
2. มัธยมศึกษา	8	3.63	0.70			
3. อาชีวศึกษา	31	3.21	0.76			
4. ปริญญาตรี	265	3.28	0.64			
5. สูงกว่าปริญญาตรี	112	3.46	0.64			
6. อื่น ๆ	3	3.14	0.78			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 37 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 38 แสดงความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากภาพรวม)

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. ประถมศึกษา	1	4.00	-	2.7251	.0195	ไม่พบ
2. มัธยมศึกษา	8	3.75	0.71			
3. อาชีวศึกษา	37	3.38	0.90			
4.ปริญญาตรี	259	3.25	0.79			
5. สูงกว่าปริญญาตรี	109	3.50	0.73			
6. อื่น ๆ	3	2.67	1.15			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 38 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีการของ SHEFFE' ไม่พบคู่ที่แตกต่าง ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบสมมติฐานที่ 3.4 ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 39 แสดงความแตกต่างระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ)

รายได้	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. ต่ำกว่า 7,000 บาท	3	3.71	0.34	4.2710	.0021	2 > 4
2. 7,000-10,000 บาท	29	3.69	0.48			
3. 10,001-20,000 บาท	149	3.33	0.65			
4. 20,001-30,000 บาท	109	3.17	0.60			
5. มากกว่า 30,000 บาท	136	3.38	0.70			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 39 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารที่มีความแตกต่างในด้านรายได้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธีการของ SCHEFFE พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ระหว่าง 7,000-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน

ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 40 แสดงความแตกต่างระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากภาพรวม)

รายได้	จำนวน	\bar{x}	SD	F	P	คู่ที่แตกต่าง
1. ต่ำกว่า 7,000 บาท	3	3.67	0.58	2.9641	.0196	2 > 4
2. 7,000-10,000 บาท	28	3.68	0.61			
3. 10,001-20,000 บาท	147	3.35	0.76			
4. 20,001-30,000 บาท	108	3.16	0.73			
5. มากกว่า 30,000 บาท	131	3.37	0.89			

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 40 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารที่มีความแตกต่างในด้านรายได้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธีการของ SCHEFFE พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ระหว่าง 7,000-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน

ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 4 ทศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 ใช้สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว

ตารางที่ 41 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ)

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้โดยสาร	Prob
ทศนคติของผู้โดยสาร ต่อพนักงาน บริษัทการบินไทยฯ	.7163	.000

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 41 แสดงให้เห็นว่า ทศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ซึ่งหมายถึง ถ้าทศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ เป็นบวกมากขึ้นก็จะทำให้มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งสูงขึ้นด้วย ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 42 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงาน
บริษัทการบินไทยฯ กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากภาพรวม)

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้โดยสาร	Prob
ทัศนคติของผู้โดยสาร ต่อพนักงาน บริษัทการบินไทยฯ	.6860	.000

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 42 แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากภาพรวม) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ เป็นบวกมากขึ้นก็จะทำให้มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งสูงขึ้นด้วย

ผลการทดสอบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

การทดสอบสมมติฐานที่ 5 ใช้สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว

ตารางที่ 43 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้โดยสาร (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ) กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้โดยสาร	Prob
พฤติกรรมการสื่อสารของ พนักงานกองสำรองที่นั่ง	.0432	.625

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 43 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการทดสอบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 44 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้โดยสาร (พิจารณาจากภาพรวม) กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้โดยสาร	Prob
พฤติกรรมการสื่อสารของ พนักงานกองสำรองที่นั่ง	.0610	.494

$$p \leq .05$$

จากตารางที่ 44 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากภาพรวม) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการทดสอบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย