

Scan

**ความประทับใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของพนักงานการบิน
ไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ**

นายนิศร สนิทวงศ์ ณ อยุธยา

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

พ.ศ. 2550

The Passengers' Impression of Thai Airways Public Company Limited
Passengers with the Service of Thai Airways Staffs in the International Departure
Lounge

Mr. Chanisorn Snitwong Na Ayudhya

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความประทับใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ
ชื่อและนามสกุล นายชนิศร สนิทวงศ์ ณ อยุธยา
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจรนแสง
2. รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมจิตร์ ล้วนจำเริญ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจรนแสง)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 13 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความประทับใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของพนักงานการบิน
ไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ผู้วิจัย นายชนิศร สนิทวงศ์ ณ อยุธยา ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง (2) รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ
ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความประทับใจในการบริการของผู้โดยสาร
ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2) ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติการของหน่วยงาน
และ (3) แนวทางในการปรับปรุงการบริการของหน่วยงานด้านบริการผู้โดยสารขาออก
ระหว่างประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการ
ปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ
ในช่วงเดือนธันวาคม 2550 – มกราคม 2551 จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ วิเคราะห์โดย
ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้โดยสารมีระดับความประทับใจต่อการให้บริการผู้โดยสาร ณ
ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ในระดับปานกลาง
1 ด้านคือ ด้านความมั่นใจ และอยู่ในระดับสูง 4 ด้านคือ ด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความ
เข้าถึงจิตใจ และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ และมีความคาดหวังต่อการให้บริการผู้โดยสาร ณ ห้อง
โถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ในระดับสูงที่สุดทั้ง 5
ด้าน (2) ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ภูมิภาค ระดับการศึกษา อาชีพ
สถานภาพครอบครัว รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออก
ระหว่างประเทศโดยเฉลี่ยต่อปี จะมีความประทับใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน และ (3) ผู้โดยสาร
ต้องการให้มีการปรับปรุงทั้งในส่วน of พนักงาน อุปกรณ์ในการทำงาน และในส่วนของการ
ให้บริการให้สมบูรณ์ที่สุด

คำสำคัญ ความประทับใจ การบริการ ผู้โดยสารการบินไทย

Thesis title: The Passengers' Impression of Thai Airways Public Company Limited Passengers with the Service of Thai Airways Staffs in the International Departure Lounge

Researcher: Mr.Chanisorn Snitwong Na Ayudhya; **Degree:** Master of Business Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr. Chao Rojanasaeng, Associate Professor; (2) Suweena Tungphothisuwan, Associate Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study service demand of Thai Airways International Public Company Limited's passengers (2) to evaluate the operation efficiency of the company; and (3) the ways to improve service of the company in the international departure lounge efficiently and effectively.

The studies samples purposively sampled were 400 passengers who used service in the international departure lounge during December 2007 – January 2008. Data collection tools were service satisfaction questionnaire. Data were analyzed as average, percentage, standard deviation, t-test and F-test.

The result of reason found that: (1) the level of impression of the passengers in the international departure lounge of Thai Airways Public Company Limited was one moderate level in confidence and 4 high levels in reliability, reaction, empathy and tangibility. (2) The passengers who had personal difference in gender, age, domicile, level of education, occupation, marital status, monthly income and frequency of service requisition averagely per year at the international departure lounge had no different service impression. (3) Passengers required for improvement both in staff and work equipment, including services to be excellent and perfect.

Keywords: Service Impression, Passengers of Thai Airways International Public Co., Ltd

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวិทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. เขาวาน์ โจรนแสง สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้คำแนะนำ ปรีक्षाและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ รวมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ในการทำรายงานการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้โดยสารถายการบินไทยทุกท่านที่ให้โอกาส ความร่วมมือ และให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย ในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ต่อการศึกษาวิจัย และขอขอบคุณเพื่อนๆของข้าพเจ้าทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัย ครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้สนใจการศึกษาทุกท่าน

ชนิศร สนิทวงศ์ ณ อยุธยา

มิถุนายน 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	พ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดทางการวิจัย	4
สมมติฐานในการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับลูกค้า	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	13
มาตรฐานของการบริการ	15
ความสามารถในการแข่งขัน	17
ประวัติความเป็นมาของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	23
ประชากร	23
กลุ่มตัวอย่าง	23
วิธีการเลือกตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
ตอนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง	29
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร	34
ตอนที่ 3 ตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย	111
ตอนที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน	146
ตอนที่ 5 ข้อเสนอจากคำถามปลายเปิด	163
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	165
สรุปผลการวิจัย และตรวจสอบสมมติฐาน	166
อภิปรายผล	172
ข้อเสนอแนะ	175
บรรณานุกรม	177
ภาคผนวก	180
ก ตัวอย่างแบบสอบถาม (ไทย)	181
ข ตัวอย่างแบบสอบถาม (อังกฤษ)	187
ประวัติผู้วิจัย	193

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และประชากรในทวีปแอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป	29
ตารางที่ 4.2 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของ กลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป	29
ตารางที่ 4.3 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิภาค	30
ตารางที่ 4.4 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับ การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป	30
ตารางที่ 4.5 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป	31
ตารางที่ 4.6 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ ในทวีปแอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป	31
ตารางที่ 4.7 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ ต่อเดือนในทวีปแอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป	32
ตารางที่ 4.8 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการต่อ 1 ปีในทวีปแอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป	33
ตารางที่ 4.9 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	35
ตารางที่ 4.11 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	36
ตารางที่ 4.12 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	37
ตารางที่ 4.13 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	38
ตารางที่ 4.14 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	39
ตารางที่ 4.15 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	41
ตารางที่ 4.17 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	42
ตารางที่ 4.18 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	43
ตารางที่ 4.19 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	44
ตารางที่ 4.20 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	45
ตารางที่ 4.21 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	47
ตารางที่ 4.23 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	48
ตารางที่ 4.24 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	49
ตารางที่ 4.25 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	50
ตารางที่ 4.26 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	51
ตารางที่ 4.27 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	53
ตารางที่ 4.29 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	54
ตารางที่ 4.30 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	55
ตารางที่ 4.31 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	56
ตารางที่ 4.32 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	57
ตารางที่ 4.33 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.34 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	59
ตารางที่ 4.35 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	60
ตารางที่ 4.36 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	61
ตารางที่ 4.37 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	62
ตารางที่ 4.38 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	63
ตารางที่ 4.39 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.40 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	65
ตารางที่ 4.41 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	66
ตารางที่ 4.42 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	67
ตารางที่ 4.43 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	68
ตารางที่ 4.44 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	69
ตารางที่ 4.45 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.46 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	71
ตารางที่ 4.47 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	72
ตารางที่ 4.48 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	73
ตารางที่ 4.49 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	74
ตารางที่ 4.50 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	75
ตารางที่ 4.51 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.52 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	77
ตารางที่ 4.53 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	78
ตารางที่ 4.54 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	79
ตารางที่ 4.55 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	80
ตารางที่ 4.56 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	81
ตารางที่ 4.57 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.58 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	83
ตารางที่ 4.59 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	84
ตารางที่ 4.60 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	85
ตารางที่ 4.61 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	86
ตารางที่ 4.62 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	87
ตารางที่ 4.63 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.64 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	89
ตารางที่ 4.65 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	90
ตารางที่ 4.66 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	91
ตารางที่ 4.67 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	92
ตารางที่ 4.68 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	93
ตารางที่ 4.69 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.70 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	95
ตารางที่ 4.71 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	96
ตารางที่ 4.72 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	97
ตารางที่ 4.73 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	98
ตารางที่ 4.74 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลีย ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	99
ตารางที่ 4.75 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.76 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	101
ตารางที่ 4.77 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	102
ตารางที่ 4.78 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีป ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	103
ตารางที่ 4.79 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาทั้ง 5 ด้าน	104
ตารางที่ 4.80 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ของผู้โดยสารในทวีปเอเชียทั้ง 5 ด้าน	105
ตารางที่ 4.81 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียทั้ง 5 ด้าน	106

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.82 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของผู้โดยสารในทวีปยุโรปทั้ง 5 ด้าน	107
ตารางที่ 4.83 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือทั้ง 5 ด้าน	108
ตารางที่ 4.84 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ทั้ง 5 ด้าน	109
ตารางที่ 4.85 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของผู้โดยสารรวมทุกทวีปทั้ง 5 ด้าน	110
ตารางที่ 4.86 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกา	111
ตารางที่ 4.87 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปเอเชีย	112
ตารางที่ 4.88 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลีย	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.89 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปยุโรป	114
ตารางที่ 4.90 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือ	115
ตารางที่ 4.91 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้	116
ตารางที่ 4.92 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารรวมทุกทวีป	117
ตารางที่ 4.93 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกา	118
ตารางที่ 4.94 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปเอเชีย	119
ตารางที่ 4.95 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลีย	120
ตารางที่ 4.96 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปยุโรป	121
ตารางที่ 4.97 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือ	122

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.98 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้	123
ตารางที่ 4.99 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารรวมทุกทวีป	124
ตารางที่ 4.100 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกา	125
ตารางที่ 4.101 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปเอเชีย	126
ตารางที่ 4.102 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลีย	127
ตารางที่ 4.103 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปยุโรป	128
ตารางที่ 4.104 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือ	129
ตารางที่ 4.105 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้	130
ตารางที่ 4.106 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารรวมทุกทวีป	131

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.107 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดง การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกา	132
ตารางที่ 4.108 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดง การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปเอเชีย	133
ตารางที่ 4.109 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดง การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลีย	134
ตารางที่ 4.110 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดง การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปยุโรป	135
ตารางที่ 4.111 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดง การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือ	136
ตารางที่ 4.112 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดง การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้	137
ตารางที่ 4.113 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดง การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารรวมทุกทวีป	138
ตารางที่ 4.114 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสาร ในทวีปแอฟริกา	139

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.115 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสาร ในทวีปเอเชีย	140
ตารางที่ 4.116 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสาร ในทวีปออสเตรเลีย	141
ตารางที่ 4.117 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสาร ในทวีปยุโรป	142
ตารางที่ 4.118 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสาร ในทวีปอเมริกาเหนือ	143
ตารางที่ 4.119 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสาร ในทวีปอเมริกาใต้	144
ตารางที่ 4.120 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่ คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสาร รวมทุกทวีป	145
ตารางที่ 4.121 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศมีความสัมพันธ์ กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	146

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.122 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์ กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	148
ตารางที่ 4.123 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนามีความสัมพันธ์ กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	150
ตารางที่ 4.124 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงาน การบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	153
ตารางที่ 4.125 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	155
ตารางที่ 4.126 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพมีความ สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	157
ตารางที่ 4.127 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนมีความ สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	159
ตารางที่ 4.128 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่ใช้ บริการต่อปีมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ	162
ตารางที่ 4.129 ความถี่ของความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด	164

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดทางการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 วัฏจักรของการบริหารประสิทธิภาพการทำงาน	10
ภาพที่ 2.2 แนวคิดลูกค้า คือ จุดศูนย์รวม	11
ภาพที่ 2.3 ผังองค์กรสมัยใหม่ที่เน้นลูกค้า	12

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติ และรัฐวิสาหกิจที่ประสบความสำเร็จในด้านอุตสาหกรรมการบิน โดยเป็นสายการบินชั้นนำของโลก ซึ่งมีการกิจการหลัก คือ การบินขนผู้โดยสาร และสินค้าไปยังเมืองต่างๆทั่วโลกแล้ว ยังเป็นกำลังสำคัญในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายในประเทศ และเป็นตัวแทนในการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติมากกว่า 45 ปีอีกด้วย

ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจสายการบินได้ทวีความรุนแรงขึ้น อีกทั้งยังได้รับผลกระทบจากด้านต่างๆอย่างรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ และการเงินของโลก ตลอดจนปัญหาด้านราคาน้ำมันที่พุ่งสูงขึ้นอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน จึงส่งผลให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ดังนั้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงต้องใช้ความพยายามอย่างยิ่งที่จะรักษาส่วนแบ่งการตลาดเดิมไว้ พร้อมทั้งขยายส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นด้วย โดยใช้กลยุทธ์ และวิธีการต่างๆ รวมถึงการวิจัยเพื่อปรับปรุงการบริการให้เหนือกว่าสายการบินอื่นๆ เพื่อให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถคงความเป็นสายการบินชั้นนำของโลกต่อไป

จากปัญหาดังกล่าวทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำเป็นต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และเนื่องในโอกาสครบรอบ 45 ปีของการดำเนินธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนตราสัญลักษณ์ใหม่ และดำเนินงานตามหลัก 3 มิติ คือ เชื้อถือได้ เป็นสากล และมีเสน่ห์แบบไทย เพื่อสืบสานการเป็นสายการบินที่มีมาตรฐานระดับโลก และก้าวสู่ความเป็นหนึ่งในเอเชีย นอกจากนี้ยังได้พัฒนาภาพลักษณ์ให้มีชีวิตชีวา และมีความทันสมัยมากขึ้น ด้วยการนำเสนอเครื่องแบบใหม่ของพนักงาน การตกแต่งสีและลำตัวของเครื่องบินใหม่ และรูปลักษณ์ใหม่ของห้องโดยสารบนเครื่องบิน รวมถึงห้องรับรองพิเศษที่สนามบินอีกด้วย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่ได้ให้บริการภาคพื้นให้กับผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น แต่ยังให้บริการภาคพื้นแก่ผู้โดยสารของสายการบินอื่นๆอีกหลายสายการบินด้วย เนื่องจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ให้บริการ

ในด้านต่างกับสายการบินอีกจำนวนมาก เช่น Cathay Pacific Airways (CX), Singapore Airlines (SQ), Air France (AF), Emirates Airlines (EK), ฯลฯ

การบริการลูกค้าภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า โดยเสนอบริการที่เหนือความคาดหว้งเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยผลิตภัณฑ์และบริการของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์ใหม่ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่น ป้ายสัญลักษณ์บริเวณจุดบริการต่างๆ ที่สนามบิน สิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น บัตรที่นั่ง ป้ายติดกระเป๋าสัมภาระ และห้องรับรองพิเศษ ณ อาคารผู้โดยสารขาออก และในสถานะที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบทางการแข่งขัน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันใน 4 ด้าน คือ

1. การสร้างความสามารถทางการแข่งขันด้านความพอใจของลูกค้า
2. การสร้างความสามารถทางการแข่งขันด้านนวัตกรรม
3. การสร้างความสามารถทางการแข่งขันด้านประสิทธิภาพ
4. การสร้างความสามารถทางการแข่งขันด้านคุณภาพ

(รายงานประจำปี 2548 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน))

และเนื่องจากผู้ทำการวิจัยเป็นพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดหน่วยบริการลูกค้าภาคพื้น ปฏิบัติงาน ณ อาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นจุดสำคัญจุดหนึ่งในการให้บริการลูกค้าภาคพื้น จึงมีความต้องการศึกษาข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆของผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลต่างๆที่ได้รับจากผู้โดยสารมาวิเคราะห์นำเสนอผู้บริหารเพื่อหาทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า สมดังเจตนารมณ์ของพนักงานทุกคนที่ว่า “Towards Asian Leadership”

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

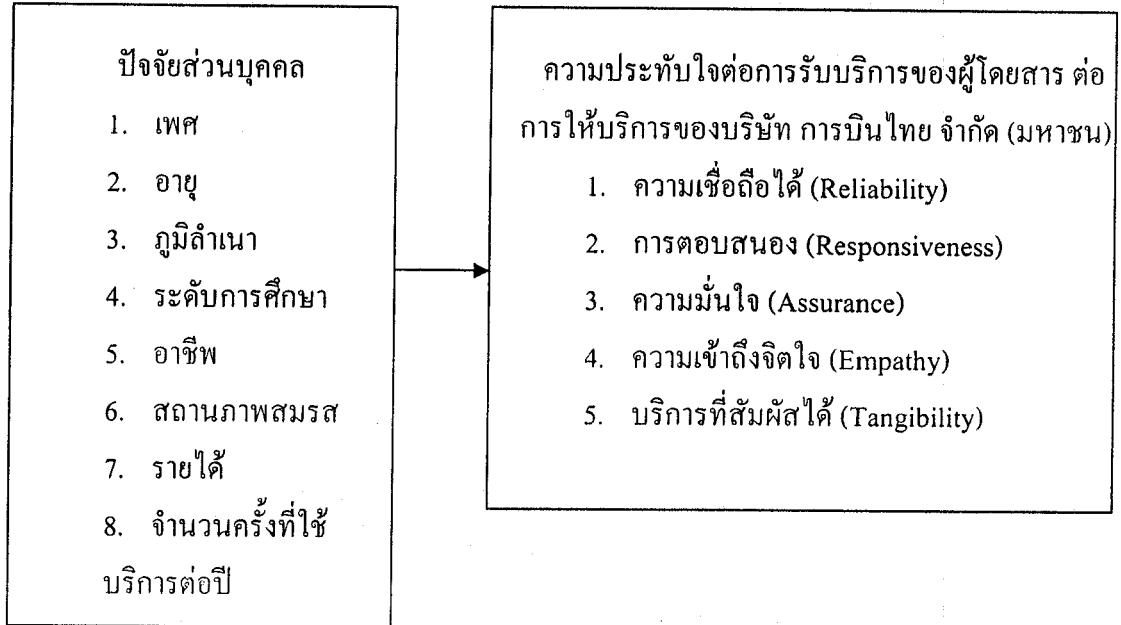
2.1 เพื่อศึกษาความประทับใจของผู้โดยสารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์ปัจจุบัน และสถานการณ์ความคาดหวังในอนาคต

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความประทับใจของผู้โดยสารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้โดยสารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดทางการวิจัย

4. สมมติฐานในการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้โดยสารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีผลต่อระดับความประทับใจที่ได้รับบริการจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ด้านประชากร ศึกษาผู้โดยสารที่ได้รับการบริการจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ จำนวน 400 คน

5.2 ด้านเนื้อหา ศึกษาความประทับใจของผู้โดยสารต่อการบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆ เช่น การให้บริการผู้โดยสารต่อเครื่อง การให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการความดูแลเป็นพิเศษ การให้บริการผู้โดยสารที่ทำการยกเลิกเที่ยวบิน และการให้บริการผู้โดยสารในกรณีที่เกี่ยวข้องเกิดความล่าช้า

5.3 ด้านเวลา ศึกษาผู้โดยสารที่ได้รับการบริการจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ในเดือนธันวาคม 2550 – มกราคม 2551

6. นิยามศัพท์

6.1 ผู้โดยสารที่ได้รับการบริการจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง ผู้โดยสารที่ได้รับการบริการจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

6.2 ความประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้โดยสารทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่ได้รับการบริการจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

6.3 การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ หรือความสะดวกสบายที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เสนอให้แก่ผู้โดยสารทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ยกตัวอย่างเช่น การให้บริการผู้โดยสาร ณ ประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน การให้บริการผู้โดยสารในกรณีผู้โดยสารเกิดปัญหา หรือข้อสงสัยต่างๆ

6.4 ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ หมายถึง บริเวณที่ผู้โดยสารขาออกพัก ภายหลังจากผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองขาออกแล้ว และอยู่ระหว่างพักระหว่างรอขึ้นเครื่องบิน รวมถึงภายในบริเวณทางออกของผู้โดยสารขาออกก่อนขึ้นเครื่องบิน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้สามารถรับรู้ถึงระดับความพึงพอใจที่ผู้โดยสารต้องการจากการบริการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

7.2 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาทำการปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสาร หนังสือ ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่างๆ ซึ่งจะขอนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับลูกค้า
3. แนวคิดเกี่ยวกับความประทับใจที่มีต่องานบริการ
4. มาตรฐานของการบริการ
5. ความสามารถในการแข่งขัน
6. ประวัติความเป็นมาของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530)

บริการ หมายถึง พฤติกรรม / กิจกรรม / การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์; คุณภาพในงานบริการ 2539 : 6)

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการให้ทั้งสิ้น (สมิต สัชฌุกร 2545 : 13 อ้างถึงใน โฉมยงค์ ทองกนกสินศิริ; ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ต่อบริการของท่าอากาศยานกรุงเทพ 2548 : 9)

การบริการ หมายถึง กระบวนการ / กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์; คุณภาพในงานบริการ 2539 : 6)

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือผลงานที่ผู้ประกอบการมอบให้กับผู้บริโภค โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ผู้บริโภคเมื่อจ่ายเงินซื้อบริการแล้วก็ไม่ได้มีสิทธิเป็นเจ้าของทรัพย์สินใดๆ นอกจากสิทธิในการได้รับบริการตามที่ตกลงกันเท่านั้น (บุญเกียรติ ชิวตระกูลกิจ; การจัดการเชิงยุทธศาสตร์สำหรับ CEO 2544 : 197)

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน (มรกต คงสมบุญ; ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ 2546 : 9 อ้างถึง Weber 1966 : 340)

คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้ (สมิต สัจฉกร; การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ 2542 : 23)

1. มีจิตใจรักงานบริการ
2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ
3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
7. มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี
8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. มีความช่างสังเกต
11. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

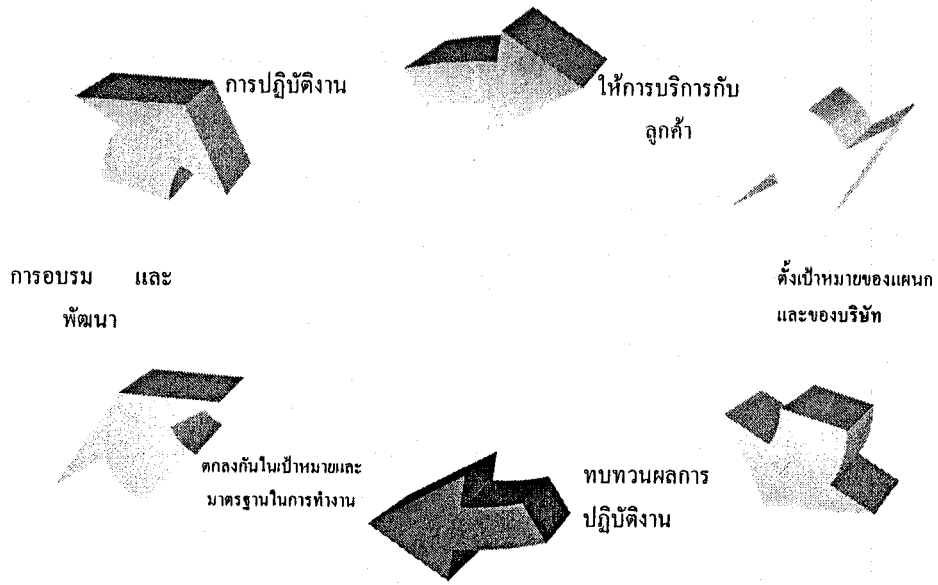
หลักปฏิบัติ 4 ประการ สำหรับองค์กรที่ต้องการจะนำการบริหารควบคุมคุณภาพ (Total Quality Management : TQM) มาใช้กับการบริการ (ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย อ้างถึง Stephen Macaulay & Sarah Cook ใน ยกเครื่องเรื่องบริการ : 100)

1. การกำหนดความต้องการของลูกค้า คือ การแสวงหาว่าลูกค้ามีความต้องการอะไร เพื่อที่ว่าความต้องการนั้นจะสามารถที่จะได้รับการตอบสนองได้อย่างถูกต้อง
2. กันไว้ดีกว่าแก้ สร้างระบบที่จะสามารถป้องกันมิให้ลูกค้าได้รับสินค้า หรือบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของเขา

3. มีมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความสูญเสียเป็นศูนย์ จะทำให้แน่ใจว่าความเสียหายต่างๆในสินค้า หรือบริการจะไม่ตกไปถึงมือลูกค้า
4. ประเมินวัดผลงาน เพื่อทำการประเมินว่าสินค้า หรือบริการที่ตกไปถึงมือลูกค้า นั้นมีเรื่องใดที่สามารถปรับปรุงได้อีกบ้าง เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้กับผลการปฏิบัติงานจริงที่ทำได้

Professor Berry และคณะ ได้สรุปว่าปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึงเพื่อใช้เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของการบริการมีอยู่ 10 ปัจจัย คือ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์; คุณภาพในงานบริการ 2539 : 17)

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
 2. Responsiveness หรือความตอบสนอง / การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกลูกค้า
 3. Competence หรือความสามารถ / สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
 4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
 5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของบริการ
 6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
 7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
 8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
 9. Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
 10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
- การบริการที่ดีจะทำให้คุณสามารถที่จะนำศักยภาพของลูกค้าที่ทุกคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะมีผลทำให้ลูกค้าของคุณได้รับการบริการที่เยี่ยมไปด้วยคุณภาพ (ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย อ้างถึง Stephen Macaulay & Sarah Cook ใน ยกเครื่องเรื่องการบริการ : 1091)



ภาพที่ 2.1 วัฏจักรของการบริหารประสิทธิภาพการทำงาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับลูกค้า

“ลูกค้า

คือบุคคลสำคัญที่สุด

ที่มาเยือนเรา ณ ที่นี้

เรามีได้พึงเรา

เราต่างหากต้องพึงเขา

เขามีได้มาเพื่อขัดจังหวะในการทำงานของเรา

หากแต่การรับใช้เขา คือวัตถุประสงค์ของเรา

การรับใช้เขา

เรามีได้ช่วยอะไรเขาเลย

เขาเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา

โดยให้โอกาสแก่เราที่จะรับใช้เขา”

(สมิต สัชฌุกร; การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ 2542 :107 อ้างถึงวาตะของ มหาตมะ

คานธี)

ลูกค้า คือ บุคคล (หรือนิติบุคคล) ที่ซื้อสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ซื้อที่ซื้อ (หรือใช้บริการ) กับสถานที่หรือองค์กรใดเป็นการประจำหรือโดยสม่ำเสมอ (F&W Standard Desk Dictionary, New York 1984)

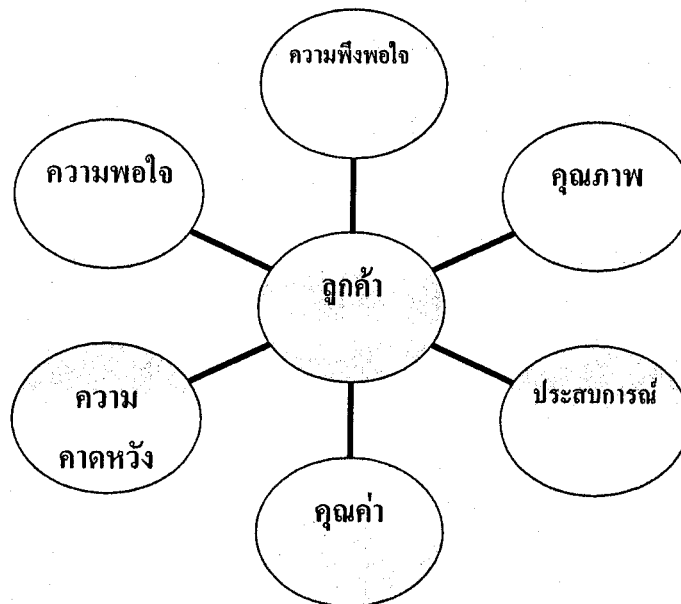
ลูกค้า คือ บุคคลที่ประสงค์ที่จะทำการค้าขายกับร้านค้า หรือบุคคลที่ทำการซื้อจากร้านค้าเป็นการเฉพาะ และเป็นระยะๆ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ใครบางคนจะต้องเกี่ยวข้องกับ (Webster's Encyclopedic Dictionary : 1991)

ลูกค้าแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามความหมายของนักบริหารคุณภาพของงานบริการ กล่าวคือ

1. ลูกค้าภายนอก (A Client or Customer) หมายถึง บุคคลที่จ่ายเงินเพื่อแลกกับบริการ (An external customer is the one who pay to get services)
2. ลูกค้าภายใน (An Employee) หมายถึง บุคคลที่ให้บริการเพื่อแลกกับเงิน (An internal customer is the one who services to get pay)

(วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์; คุณภาพในงานบริการ 2539 : 9)

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้มีการเปลี่ยนแปลงกรอบแนวคิดใหม่ (Paradigm Shift) ไปสู่ลูกค้า คือ จุดศูนย์กลางของสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 แนวคิดลูกค้า คือ จุดศูนย์กลาง

ความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ลูกค้ามีทัศนคติอยู่ก่อนจากกรอบของการตัดสินใจในผลการดำเนินงานของบริษัทเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ผ่านมา

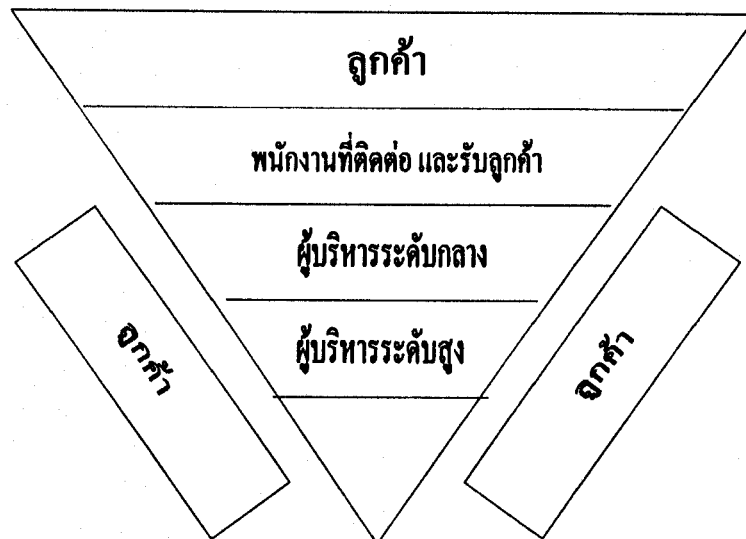
ประสบการณ์ เป็นปฏิกริยาของลูกค้ำกับทุกปัญหาที่เป็นขององค์กร
 ความประทับใจ หมายถึง ระดับการวัดความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ของลูกค้ำ
 กับสิ่งที่ลูกค้ำคาดหวัง

คุณภาพ เป็นสิ่งที่ลูกค้ำกล่าวถึงว่าคืออะไร ทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เมื่อลูกค้ำ
 นำไปเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่เคยมี

คุณค่า คือ คุณภาพของประสบการณ์ที่ลูกค้ำรับรู้ เมื่อประเมินเปรียบเทียบกับราคา
 หรือค่าใช้จ่าย

ความพอใจ หมายถึง เงื่อนไขที่อยู่ในประสบการณ์ โดยเข้าถึงความคาดหวังของลูกค้ำ
 (คณัย เทียนพูน; นวัตกรรมบริการลูกค้ำ 2545 : 13-17)

ลูกค้ำ คือ ผู้สำคัญยิ่งขององค์กร และทุกๆฝ่ายต้องทำงาน่วมกัน โดยยึดลูกค้ำเป็น
 ศูนย์กลางโดยฝ่ายการตลาดคือผู้ประสานงานหลัก โดยองค์กรธุรกิจที่มีชื่อเสียงระดับโลกจะมี
 ลักษณะร่วมกันคือมุ่งเน้นลูกค้ำ และโครงสร้างองค์กรมีลักษณะสามารถตอบสนองความต้องการ
 ของลูกค้ำที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (เพลินทิพย์ โกเมศโสภา; การมุ่งเน้นลูกค้ำและตลาด 2544 :
 69)



ภาพที่ 2.3 ฟังองค์กรสมัยใหม่ที่เน้นลูกค้ำ

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง คำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า ขอร เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525)

ความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมด้านพฤติกรรม หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชอบ เมื่อได้รับความสำเร็จตามความคาดหวัง หรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง (มรกต คงสมบูรณ์; ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ 2546 : 8 อ้างถึง Wolman 1973 : 392)

ความประทับใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล (มรกต คงสมบูรณ์; ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ 2546 : 7 อ้างถึง Kotler 2000 : 36)

ความพอใจของลูกค้า หมายถึง ความเข้าใจของลูกค้าที่ผู้ผลิตสินค้าสามารถตอบสนองหรือเสนอสินค้า และบริการที่ดีกว่าหรือเทียบเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าซึ่งอาจจะตรงกับความ เป็นจริงหรือไม่ตรงกับความ เป็นจริงก็ได้ (โหมยงค์ ทองกนกสินศิริ; ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานกรุงเทพ 2548 : 6 อ้างถึง ชุมพร คุรุพิพัฒน์ 2545 : 25)

ความประทับใจของผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคคลมีการประเมินผลการให้บริการต่างๆในทางบวก (ชนิดา วันวงษ์; ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณี ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคาร ผู้โดยสารภายในประเทศ: 2544 อ้างถึง Linder 1982 : 850)

จากผลการสำรวจในอเมริกาในปี 1985 สรุปได้ว่า

- 96% ของลูกค้าที่ไม่พอใจ หรือไม่สบอารมณ์กับการให้บริการที่กระด้าง ไร้มารยาท ไม่เคยเอ่ยปากบ่นออกมาเลย

- 90% ของลูกค้าที่ไม่พอใจเหล่านั้น จะไม่กลับมาใช้บริการ หรือซื้อสินค้าที่นั่นอีก

- แต่ละคนที่ไม่พอใจ มักจะเล่าความไม่พอใจของเขาให้เพื่อนสนิทมิตรสหาย หรือญาติพี่น้องของเขาอีกอย่างน้อย 9 คน

- 13% ของผู้ที่ไม่พอใจ ได้บอกกล่าวความไม่พอใจของตนแก่คนอื่นๆอีกมากกว่า 20 คนขึ้นไป

(วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์; คุณภาพในงานบริการ 2539 : 23)

การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดนั้น มีหัวใจหลักสำคัญ 7 ประการ ที่ทุกคนพึงมีในการให้บริการ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication Effectively) การที่เราได้ติดต่อกับลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจน รวมทั้งเหมาะสมกับระดับความรู้ความเข้าใจของลูกค้าแต่ละคน
2. มีการรับฟังลูกค้า ทราบข้อมูลและอธิบายได้ ในเรื่องเกี่ยวกับการบริการ ตลอดจนสิ่งที่สามารถให้บริการได้และมาค่างๆกัน รวมทั้งยังสามารถให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าได้ว่าปัญหาต่างๆของเขาได้รับการแก้ไขให้จนเป็นที่พอใจ
3. สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า ลูกค้ามีความต้องการหรือคาดหวังอะไรไว้บ้าง ดังนั้น เมื่อลูกค้าพบว่าบริษัทได้มีการเตรียมการที่จะให้ความช่วยเหลือเขาช่วยอยู่แล้ว เขาก็จะมีการตอบสนองในทางที่ดีเช่นกัน
4. การมีมารยาทที่ดี สุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) เกรงใจ และมีความเป็นมิตรซึ่งเป็นสิ่งที่ควรจะเป็นคุณสมบัติของพนักงานทุกคน
5. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Understanding Customer Need) ความต้องการของลูกค้าแต่ละคนมีรูปแบบเฉพาะตัว และแต่ละคนไม่เหมือนกัน
6. พยายามศึกษาว่าความต้องการของลูกค้าแต่ละคนนั้นคืออะไร สนองตอบแต่ละคนให้ตรงกับที่เขาต้องการ
7. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsible) ความตั้งใจและความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา ด้วยท่าทีดี และทัศนคติที่ถูกต้อง ซึ่งรวมถึงการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
8. การแสดงออกซึ่งความสามารถ รอบรู้ (Competence) การที่พนักงานของบริษัทจะต้องมีความรู้ ความชำนาญต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ และยังรวมถึงความรู้ความชำนาญในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ความสามารถในการให้บริการ และความสามารถส่วนตัวในการแก้ปัญหา
9. มีความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ และเชื่อถือได้ และยังรวมถึงการให้ความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง และมีการแสดงออกให้เห็นด้วย
10. มีความไว้วางใจ (Reliability) การกระทำอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้อย่างสม่ำเสมอ โดยให้การบริการแก่บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องตั้งแต่แรก

4. มาตรฐานของการบริการ

มาตรฐาน หมายถึง หลักสำหรับเทียบกำหนด (พจนานุกรมนักเรียน ฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530)

บริการ หมายถึง ช่วย, เกื้อกูล หรือปฏิบัติรับใช้ (พจนานุกรมนักเรียน ฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530)

สิ่งที่องค์กรต้องพัฒนาในเรื่องของการให้บริการมีดังต่อไปนี้ (Productivity Talk 2004; Thailand Productivity Institute)

1. จิตสำนึกในการให้บริการ
2. การสร้างความประทับใจ / ความคิดริเริ่ม
3. ทักษะการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า
4. การออกแบบระบบการให้บริการ
5. ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

หลักของการประเมินคุณภาพการบริการ (ดร. วีระวัฒน์ ปันนิตามัย; จิตวิทยาการบริการ 2538)

1. ประเมินทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
2. พิจารณาหน่วยของการประเมินคุณภาพบริการว่าคืออะไร
3. กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน
4. ประเด็นเกี่ยวข้องที่พึงคำนึงถึง 3 ประการ
 - ระดับการเกี่ยวข้องของผู้รับบริการในการให้บริการ และลักษณะการปรับการบริการให้เข้ากับความต้องการของผู้รับบริการ
 - ความซับซ้อนของปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออก
 - แนวทางที่เลือกใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออก

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของพฤติกรรมให้บริการ โดยทั่วไป ที่เป็นผลการวิจัยเชิงประจักษ์ เรียกว่า "RATER" (ดร. วีระวัฒน์ ปันนิตมัย; การประเมินคุณภาพการบริการ 2530 อ้างถึง Tenner, A.R, and Detoro, I.J., Total Quality Management, 1992: .65)

1. ความเชื่อถือได้ ความสามารถปฏิบัติการได้ตามที่รับปากไว้อย่างถูกต้อง (Reliability) และไว้น้ำใจได้
2. การให้ความมั่นใจ ความรู้ ความเหมาะสม ความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ และความสามารถที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ และความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
3. ลักษณะที่จับต้องไม่ได้ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นอาคารสถานที่ บุคลากร (Intangibility) อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารการสื่อสาร
4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความเอื้ออาทรเอาใจใส่เป็นกรณีเฉพาะรายมีให้กับผู้รับบริการ (Empathy)
5. การตอบสนอง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการให้ความช่วยเหลือ (Responsiveness) ได้ทันที ทันความต้องการ

ลักษณะที่ดีของเกณฑ์มาตรฐาน ควรมีลักษณะที่เรียกเพื่อให้จำง่ายว่า "ฉลาด (SMART)" กล่าวคือ (ดร. วีระวัฒน์ ปันนิตมัย; จิตวิทยาการบริการ 2538)

- S - Specific เป็นพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวข้องกับงานบริการนั้นๆ
- M - Measurable พฤติกรรมนั้นเป็นที่สังเกตเห็นรับรู้ได้ และสามารถวัดเป็นตัวเลขได้ด้วยวิธีการต่างๆ
- A - Attainable พฤติกรรมที่กำหนดเป็นเกณฑ์นั้นอยู่ในวิสัยที่พนักงานบริการปฏิบัติให้บังเกิดผลได้
- R - Reasonable พฤติกรรมที่ใช้เป็นเกณฑ์มีความสมเหตุสมผล ไม่ขัดต่อข้อกฎหมาย สามัญสำนึก ขรรณนิยมปฏิบัติ
- T - Time-bound เกณฑ์มาตรฐานนั้นๆ ควรมีเงื่อนไขของระยะเวลากำกับไว้ว่าปฏิบัติภายในช่วงเวลาเท่าใด

6. เกณฑ์ของการให้บริการที่ดี (Productivity Talk 2004; Thailand Productivity Institute)

1. มีความชำนาญเป็นมืออาชีพ
2. ทักษะและการแสดงออกที่ดี
3. ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย และมีความยืดหยุ่น
4. ใฝ่ใจได้
5. แก้ไขปัญหาได้ทันที่
6. สภาพสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่ดี
7. มีชื่อเสียงดี และน่าเชื่อถือ

5. ความสามารถในการแข่งขัน

ความสามารถ (Competency) เป็นการบูรณาการความรู้ ทักษะ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลจนทำให้ผลงานนั้นมีคุณค่าสูงสุดหรือมีประสิทธิภาพ (ดร. ดนัย เทียนพุด www.bloggang.com 16 มิ.ย. 2548)

ความสามารถ (Competency) หมายถึง ทักษะ อุปนิสัย ทักษะและพฤติกรรมที่คนแสดงออกมา ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นนิสัยที่แท้จริงของคนๆนั้น ไม่ใช่การเสแสร้ง (ณรงค์วิทย์ แสนทอง www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id=109)

การแข่งขัน หมายถึง การบุคคลตั้งแต่ 2 คน หรือ 2 องค์กรขึ้นไป มีกิจกรรมที่เกิดการเปรียบเทียบกัน (www.kiecc.ac.th/word/julalak/sale_mg.doc)

ความสามารถ (Competency) (น.พ.สมชัย ตั้งพร้อมพันธ์ <http://get.ksbrhospital.com/story12.php>)

แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับโครงสร้าง (Structure) ได้แก่

- ความรู้ (Knowledge)
- ความเชี่ยวชาญ (Skill)
- ภาวะผู้นำ (Leadership)
- ความถูกต้องสมบูรณ์ (Correctness & Completeness)
- แผนงานและขั้นตอนการปฏิบัติ (Plan & Procedure)
- ความพร้อม จำนวนเพียงพอ ของทรัพยากร

ระดับการปฏิบัติ (Process)

- มีประสิทธิภาพ (Effective Operation)
- ความมานะ พยายาม (Effort)
- ความสามารถในการปรับเปลี่ยน แก้ไข (Adapt to Change)
- ความรวดเร็ว(Speed)

ระดับผลลัพธ์(Out come)

- มีประสิทธิผล (Effectiveness) ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ
- บรรลุเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ (Achieve goal)
- มีพึงพอใจในผลลัพธ์ (Satisfaction)

ความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) คือ ความสามารถของประเทศในการเสริมสร้าง และรักษามูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจไว้ได้ในระยะยาว โดยเปรียบเทียบกับกลุ่มประเทศคู่แข่ง (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย และ ฯลฯ 2545 อ้างจากสถาบัน World Economic Forum)

ความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) คือ ความสามารถของประเทศในการผลิตสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของตลาดโลก ควบคู่กับการทำให้พลเมืองของประเทศพอใจกับมาตรฐานการครองชีพที่เพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน (Paul Krugman; Complex Landscapes in Economic Geography 1994)

ความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) เป็นความสามารถของประเทศในการผลิตสินค้าและบริการได้ตรงกับความต้องการของตลาดโลก และในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ประเทศสามารถรักษา และขยายรายได้ที่แท้จริง (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย และ ฯลฯ 2545 อ้างถึงคำกล่าวของ รศ. ดร. ติรณ พงศ์มพัฒน์)

ความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) คือ ผลิตภาพ (Productivity) ที่เป็นมูลค่าของสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นต่อหน่วยของแรงงาน และทุนของประเทศ ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณภาพ และคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งประสิทธิภาพในการใช้ปัจจัยการผลิตเหล่านั้นด้วย (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย และ ฯลฯ 2545 อ้างถึงคำกล่าวของ Professor Michael E. Porter)

6. ประวัติความเป็นมาของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบิน โลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้ อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้น โดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบิน ระหว่าง ประเทศ และได้จดทะเบียนเป็น บริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ด้วยทุน จดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส. เอ. เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน

ต่อมาเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 เอส. เอ. เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็น การยกเลิกสัญญาร่วมทุน ก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดย บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับบริษัทสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็มหรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส ได้ร่วมลงทุนกิจการด้วยทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยเดินอากาศไทยถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส เอ เอส ถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็น ขั้นตอนตลอดมาจนถึงปี พุทธศักราช 2520 บริษัท เดินอากาศไทย ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติ คณะรัฐมนตรี และมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบิน ของคนไทยอย่างแท้จริง และมี บริษัท เดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้น

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบิน ภายในประเทศที่ดำเนินการ โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของบริษัทฯ เป็นผลให้ เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นราย ใหญ่ ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการ การบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบิน ระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการ เปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัท ฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน

3. ให้จัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป

ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทย มีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงาน ได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วยบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 โดยได้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุนทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนเป็น 13,000 ล้านบาท และทำการเพิ่มทุน จดทะเบียนใหม่อีกจำนวน 3,000 ล้านบาท รวมเป็นทุนจดทะเบียน 16,000 ล้านบาท เป็นทุนชำระแล้ว 14,000 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลังถือหุ้นร้อยละ 79.5 และธนาคารออมสินถือหุ้นร้อยละ 13.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 7.1 กระจายสู่นักลงทุนทั่วไป ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทฯ และในวันที่ 20-21 พฤศจิกายน 2546 บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญแก่ประชาชนทั่วไปจำนวน 442.75 ล้านหุ้น ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2543 วันที่ 20 สิงหาคม 2545 และวันที่ 16 กันยายน 2546 โดยหุ้นที่เสนอดังกล่าว เป็นหุ้นเพิ่มทุน 285,000,000 หุ้น และหุ้นเดิมของกระทรวงการคลัง 157,750,000 หุ้น โดยเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นครั้งนี้ บริษัทฯ จะนำไปใช้ในการลงทุนในโครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์บนเครื่องบิน และเป็นเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทฯ

ตั้งแต่เดือน กันยายน 2547 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นให้กับพนักงานจำนวน 13,896,150 หุ้น ในราคาหุ้นละ 15 บาท ภายใต้โครงการจัดสรรหลักทรัพย์ให้พนักงาน (Employee Securities Option Plan) โดยบริษัทฯ จะยังคงจำหน่ายหุ้นให้กับพนักงานที่ถือใบสำคัญแสดงสิทธิในการซื้อหุ้นภายใต้โครงการดังกล่าวจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการในเดือนเมษายน 2549

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจสอบเอกสาร พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใกล้เคียงกันซึ่งสามารถนำมาสนับสนุนแนวคิดในการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ได้ ได้แก่

มรกต คงสมบูรณ์ (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าถึงจิตใจ และการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ มีระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันปานกลาง และสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตมีระดับความพึงพอใจในมากที่สุด

ชนิดา วันวงษ์ (2544) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสอบถาม และรับสำรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณี ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมในระดับสูง เช่นเดียวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเสมอภาค ด้านความเต็มใจและจริงใจ ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

อมรรัตน์ ฝ่ายอุประ (2543) ศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 235 คน พบว่าผู้โดยสารคนไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพให้ความสำคัญใน 3 ประเด็น ได้แก่ การบริการ การประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลพบว่า มีผลต่อทัศนคติของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ได้แก่ อายุ อาชีพ และจากการศึกษาของอมรรัตน์ฝ่ายอุประได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. การคัดเลือกพนักงานใหม่ ควรเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพดี และมีใจรักงานบริการ
2. เครื่องแบบของพนักงานชาย และหญิงของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานควรออกแบบให้โดดเด่น และง่ายต่อการจดจำ
3. ควรอบรมพนักงานให้เข้าใจระบบการให้บริการ
4. ควรปรับปรุงด้านบริการ โดยเฉพาะระบบรักษาความปลอดภัยให้ได้มาตรฐาน และการจัดพื้นที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอในช่วงเวลาคับคั่ง

5. รรรับจ้างสาธารณะควรจัดหาที่มีสภาพใหม่ ให้บริการด้วยมิเตอร์ และไม่คิดค่าบริการบวกเพิ่มจากราคามิเตอร์

ฉัตรชัย คงสุข (2535) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่าย ภัตตาการ และโภชนาการภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มิติด้าน ทรัพยากร มิติของคุณภาพและผลผลิตที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วน มิติด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และมิติด้านระบบการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน เกณฑ์ดี และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ การศึกษา ลายได้ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ

พลอย ปิ้วัว (2534) ศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยศึกษาทัศนคติที่มีต่อการบริการใน 5 ด้าน คือ การ ให้บริการของผู้โดยสารขาเข้า การให้บริการผู้โดยสารขาออก การให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ การให้บริการด้านภัตตาการ ร้านอาหารว่างและเครื่องดื่ม โดยการให้บริการโดยทั่วไปทำ การสอบถามจากผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า

1. ด้านการบริการผู้โดยสารขาเข้า พบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ใน เกณฑ์ที่ค่อนข้างดี
2. ด้านการให้บริการผู้โดยสารขาออก พบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ด้านการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ พบว่าผู้โดยสารยังมีทัศนคติต่อการ ให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้นจึงควรที่จะได้รับการแก้ไข
4. ด้านการให้บริการของภัตตาการ ร้านอาหารว่าง และเครื่องดื่ม พบว่า ผู้โดยสารยังมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ดังนั้นจึงควรที่จะได้รับการ แก้ไข
5. ด้านการให้บริการโดยทั่วไป พบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับที่ดี โดยเฉพาะในด้านความสะดวกของท่าอากาศยานกรุงเทพ และการ บริการสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรในที่นี้ หมายถึง ผู้โดยสารทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2548 โดยใช้ตัวเลขจากสถิติของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 18.13 ล้านคน จำนวนดังกล่าวนี้มีไว้ใช้เพื่ออ้างอิงหาขนาดตัวอย่างเท่านั้น แต่ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการในช่วงเดือนธันวาคม 2550 – มกราคม 2551

2. กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา จะได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยขนาดตัวอย่างจะถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่างของผู้โดยสาร 398 คน แต่ขอใช้ขนาดตัวอย่าง 400 คน เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการวิจัยครั้งนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

- n = จำนวนตัวอย่าง
- N = จำนวนประชากร
- E = ค่าคลาดเคลื่อน

$$n = \frac{18.13 \times 10^6}{1 + 18.13 \times 10^6 (0.05)^2}$$

$$N = 398 \text{ คน}$$

หมายเหตุ : เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการวิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้เป็นจำนวน = 400 คน

3. วิธีการเลือกตัวอย่าง

โดยใช้การสุ่มเก็บตัวอย่างตามช่วงเวลาเช้า (0700 – 1100) กลางวัน (1100 - 1500) เย็น (1500 - 1900) และกลางคืน (1900 - 2300) ตามสัดส่วนดังนี้

1. ช่วงเช้า 2 วัน
2. ช่วงกลางวัน 6 วัน
3. ช่วงเย็น 7 วัน
4. ช่วงกลางคืน 5 วัน

หลังจากนั้นนำมาจัดกลุ่มตามภูมิภานาของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ได้ดังนี้

1. ทวีปแอฟริกาจะมีแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 43 ชุด
2. ทวีปเอเชียจะมีแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 253 ชุด
3. ทวีปออสเตรเลียจะมีแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 2 ชุด
4. ทวีปยุโรปจะมีแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 46 ชุด
5. ทวีปอเมริกาเหนือจะมีแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 33 ชุด
6. ทวีปอเมริกาใต้จะมีแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 23 ชุด

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

อาศัยแนวคิดจากการตรวจเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีวิธีการดังนี้

4.1 ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ทั้งนี้เพื่อให้แบบสอบถามทั้งฉบับมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่เหมาะสมที่จะใช้ในการวิจัย โดยผู้จัดทำจะนำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ไปปรึกษากับ

อาจารย์ที่ปรึกษา ต่อจากนั้น ได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ณ วันที่ 12 – 14 พฤศจิกายน 2550 จำนวน 40 คน และนำผลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการคำนวณค่าความน่าเชื่อถือได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.9544 จึงสามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

4.2 การสร้างแบบสอบถามในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.2.1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร โดยเป็นแบบให้เลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ภูมิภาค ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศของสายการบินไทยต่อปี

4.2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นของผู้โดยสาร จัดสร้างเป็นแบบสอบถามที่มีมาตรวัดแบบส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยได้กำหนดเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

โดยนำคะแนนเต็มความพึงพอใจต่อการให้บริการมีค่าสูงสุด ลบด้วยค่าต่ำสุดหารด้วยจำนวนระดับ ตามหลักสถิติของการวัดกระจายข้อมูล เพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้นที่เหมาะสม ดังนี้

$$\frac{\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

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

$$= 0.80$$

จากผลการคำนวณ ผู้ทำการวิจัยนำมาใช้ในการแปลความหมายของความพึงพอใจที่มีต่อการของแผนกบริการผู้โดยสารขาออก ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.2.3 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อภาพโดยรวมของการให้บริการของแผนกบริการผู้โดยสารขาออก ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับผู้โดยสารของสายการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้วิจัย และผู้ช่วยแจกแบบสอบถามทำการแจกและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2550 – มกราคม 2551

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จำนวน 400 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ตอบได้ครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด จากนั้นนำมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้อ่านที่ลงในแบบลงรหัส และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

6.1 สถิติเชิงพรรณนา เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐานเพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาค ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศของสายการบินไทยต่อปี โดยสถิติที่ใช้คือ

6.1.1 ค่าเฉลี่ย ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ

6.1.2 ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล 6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คู่ค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของ

6.1.4 ค่าพิสัย ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ใช้ปรับระดับช่วงคะแนนของข้อมูล

6.2 การทดสอบสมมติฐาน สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบ Paired Sample T-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลของการวิจัยเรื่อง “การปรับปรุงการให้บริการ ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ตอน โดยจำแนกตามลักษณะของข้อมูล หรือตัวแปรต่างๆที่ใช้ในการศึกษา และการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการตรวจสอบสมมติฐานดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพของประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของพนักงานในแผนกบริการผู้โดยสารขาออก ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ
- ตอนที่ 3 ตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย
- ตอนที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐานของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศแตกต่างกัน
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอจากคำถามปลายเปิด

รายละเอียดของการวิเคราะห์จะนำเสนอด้วยตารางที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากตารางเฉพาะบางประเด็นที่สำคัญ และเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และประชากรในทวีป แอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป

เพศ	แอฟริกา		เอเชีย		ออสเตรเลีย		ยุโรป		อเมริกาเหนือ		อเมริกาใต้		รวมทุกทวีป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	28	65.12	126	49.80	1	50.00	23	50.00	15	45.45	13	56.52	206	51.50
หญิง	15	34.88	127	50.20	1	50.00	23	50.00	18	54.55	10	43.48	194	48.50
รวม	43	100	253	100	2	100	46	100	33	100	23	100	400	100

จากตารางที่ 4.1 เมื่อได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าเป็นเพศชาย 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 เป็นเพศหญิง 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

ตารางที่ 4.2 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่างในทวีป แอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป

อายุ	แอฟริกา		เอเชีย		ออสเตรเลีย		ยุโรป		อเมริกาเหนือ		อเมริกาใต้		รวมทุกทวีป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
< 20	3	6.98	27	10.67	0	0.00	4	8.70	2	6.06	1	4.35	37	8.50
21 - 30	8	18.60	56	22.13	2	100.00	7	15.22	7	21.21	9	39.13	89	20.25
31 - 40	17	39.53	89	35.18	0	0.00	11	23.91	12	36.36	6	26.09	135	29.50
41 - 50	12	27.91	44	17.39	0	0.00	15	32.61	4	12.12	4	17.39	79	16.75
51 - 60	1	2.33	28	11.07	0	0.00	3	6.52	5	15.15	1	4.35	38	9.25
> 60	2	4.65	9	3.56	0	0.00	6	13.04	3	9.09	2	8.70	22	5.00
รวม	43	100	253	100	2	100	46	100	33	100	23	100	400	100

จากตารางที่ 4.2 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาคือ 21 - 30 คิดเป็นร้อยละ 20.25 รองลงมาคือ 41 - 50 คิดเป็นร้อยละ 16.75 รองลงมาคือ 51 - 60 คิดเป็นร้อยละ 9.25 รองลงมาคือต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.50 รองลงมาคือมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แอฟริกา	43	10.70
เอเชีย	253	63.40
ออสเตรเลีย	2	0.30
ยุโรป	46	11.50
อเมริกาเหนือ	33	8.20
อเมริกาใต้	23	5.90
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามภูมิภาคโดยอิงกับอัตราส่วนประชากรในแต่ละทวีป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิภาคอยู่ในทวีปเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 63.40 รองลงมาคือยุโรป คิดเป็นร้อยละ 11.50 รองลงมาคือแอฟริกา คิดเป็นร้อยละ 10.70 รองลงมาคืออเมริกาเหนือ คิดเป็นร้อยละ 8.20 รองลงมาคืออเมริกาใต้ คิดเป็นร้อยละ 5.90 รองลงมาคือออสเตรเลีย คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.4 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป

	แอฟริกา		เอเชีย		ออสเตรเลีย		ยุโรป		อเมริกาเหนือ		อเมริกาใต้		รวมทุกทวีป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	18.60	36	14.23	0	0.00	7	15.22	7	15.15	5	17.39	63	15.75
ปริญญาตรี	30	69.77	187	73.91	2	100	30	65.22	18	63.64	14	69.57	281	70.25
สูงกว่าปริญญาตรี	5	11.63	30	11.86	0	0.00	9	19.57	8	21.21	4	13.04	56	14.00
รวม	43	100	253	100	2	100	46	100	33	100	23	100	400	100

จากตารางที่ 4.4 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.25 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.75 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตารางที่ 4.5 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป

	แอฟริกา		เอเชีย		ออสเตรเลีย		ยุโรป		อเมริกาเหนือ		อเมริกาใต้		รวมทุกทวีป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4	9.30	43	17.00	1	50.00	7	15.22	6	18.18	5	21.74	62	15.50
พนักงาน บริษัทเอกชน	11	25.58	96	37.94	1	50.00	12	26.09	4	12.12	7	30.43	120	30.00
รับจ้าง	3	6.98	24	9.49	0	0	5	10.87	3	9.09	2	8.70	34	8.50
ธุรกิจส่วนตัว	13	30.23	37	14.62	0	0	9	19.57	12	36.36	3	13.04	61	15.25
ค้าขาย	9	20.93	20	7.91	0	0	5	10.87	3	9.09	4	17.39	32	8.00
อื่นๆ	3	6.98	33	13.04	0	0	8	17.39	5	15.15	2	8.70	48	12.00
รวม	43	100	253	100	2	100	46	100	33	100	23	100	400	100

จากตารางที่ 4.5 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.50 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.25 รองลงมาคือ อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาคือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 8.50 รองลงมาคือ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตารางที่ 4.6 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพในทวีปแอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป

สถานภาพ	แอฟริกา		เอเชีย		ออสเตรเลีย		ยุโรป		อเมริกาเหนือ		อเมริกาใต้		รวมทุกทวีป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	12	27.91	96	37.94	1	50.00	14	30.43	8	24.24	9	39.13	140	35.00
สมรส	31	72.09	157	62.06	1	50.00	32	69.57	25	75.76	14	60.87	260	65.00
รวม	43	100	253	100	2	100	46	100	33	100	23	100	400	100

จากตารางที่ 4.6 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพสมรสพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 35.00

ตารางที่ 4.7 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือนในทวีป
แอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป

รายได้ ต่อ เดือน (US\$)	แอฟริกา		เอเชีย		ออสเตรเลีย		ยุโรป		อเมริกาเหนือ		อเมริกาใต้		รวมทุกทวีป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
< 1,000	8	18.60	61	24.11	0	0	7	15.22	3	9.09	4	17.39	83	20.75
1,001 -	5	11.63	52	20.55	0	0	4	8.70	3	9.09	3	13.04	67	16.75
2,001 -	21	48.84	78	30.83	1	50.00	10	21.74	7	21.21	4	17.39	121	30.25
3,001 -	4	9.30	43	17.00	1	50.00	15	32.61	13	39.39	7	30.43	83	20.75
4,001 -	4	9.30	11	4.35	0	0.00	4	8.70	2	6.06	3	13.04	24	6.00
5,001 >	1	2.33	8	3.16	0	0.00	6	13.04	5	15.15	2	8.70	22	5.50
รวม	43	100	253	100	2	100	46	100	33	100	23	100	400	100

จากตารางที่ 4.7 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามรายได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 2,001 – 3,000 US\$ คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1,000 US\$ เท่ากับ 3,001 – 4,000 US\$ คิดเป็นร้อยละ 20.75 รองลงมาคือ 1,001 – 2,000 US\$ คิดเป็นร้อยละ 16.75 รองลงมาคือ 4,001 – 5,000 US\$ คิดเป็นร้อยละ 6.00 รองลงมาคือ มากกว่า 5,000 US\$ คิดเป็นร้อยละ 5.50

หมายเหตุ จำนวนขณะอัตราแลกเปลี่ยนเท่ากับ 35 บาท : 1 US\$

ตารางที่ 4.8 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อ 1 ปีในทวีปแอฟริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และรวมทุกทวีป

ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อปี)	แอฟริกา		เอเชีย		ออสเตรเลีย		ยุโรป		อเมริกาเหนือ		อเมริกาใต้		รวมทุกทวีป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-3	23	53.49	73	28.85	2	100	18	39.13	19	57.58	17	73.91	152	38.00
4-6	12	27.91	152	60.08	0	0.00	21	45.65	9	27.27	5	21.74	199	49.75
> 7	8	18.60	28	11.07	0	0.00	7	15.22	5	15.15	1	4.35	49	12.25
รวม	43	100	253	100	2	100	46	100	33	100	23	100	400	100

จากตารางที่ 4.8 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามความถี่ในการใช้บริการต่อ 1 ปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ 4 – 6 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคือ 1 – 3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.25

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของพนักงานใน
แผนกบริการผู้โดยสารขาออก ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ**

ตารางที่ 4.9 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกาต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	0	4	19	14	6	3.51	0.86
		9.30%	44.17%	32.56%	13.95%		
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	1	3	16	18	5	3.53	0.88
	2.33%	6.98%	37.21%	41.86%	11.63%		
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	1	5	13	20	4	3.49	0.91
	2.33%	11.63%	30.23%	46.51%	9.30%		
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	4	12	15	11	1	2.84	1.00
	9.30%	27.91%	34.88%	25.58%	2.33%		
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	2	7	18	14	2	3.16	0.92
	4.65%	16.28%	41.86%	32.56%	4.65%		
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.31							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 3.31 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.10 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชียต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการ
 ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	2 0.79%	9 3.56%	124 49.01%	75 29.64%	43 17.00%	3.58	0.84
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	6 2.37%	15 5.93%	81 32.02%	138 54.55%	13 5.14%	3.54	0.78
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	5 1.98%	14 5.53%	84 33.20%	119 47.04%	31 12.25%	3.62	0.84
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	8 3.16%	20 7.91%	67 26.48%	144 56.92%	14 5.53%	3.54	0.84
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	4 1.58%	13 5.14%	95 37.55%	127 50.20%	14 5.53%	3.53	0.75

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.56

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสาร
 ในทวีปเอเชียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.11 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลียต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	0	0	0	2	0	4.00	0.00
				100%			
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	0	0	0	1	1	4.50	0.71
				50%	50%		
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	0	0	0	2	0	4.00	0.00
				100%			
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	0	0	1	1	0	3.50	0.71
			50%	50%			
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	0	0	1	1	0	3.50	0.71
			50%	50%			

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.90

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 3.90 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.12 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรปต่อระดับความพึงพอใจ
ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการ
ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	0	4	20	17	5	3.50	0.81
		8.70%	43.48%	36.96%	10.87%		
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	2	5	14	18	7	3.50	1.03
	4.35%	10.87%	30.43%	39.13%	15.22%		
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	1	4	16	21	4	3.50	0.86
	2.17%	8.70%	34.78%	45.65%	8.70%		
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	3	3	20	14	6	3.37	1.02
	6.52%	6.52%	43.48%	30.43%	13.04%		
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	2	4	18	19	3	3.37	0.90
	4.35%	8.70%	39.13%	41.30%	6.52%		
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.45							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสาร
ในทวีปยุโรปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
ประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 3.45 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.13 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	1 3.03%	4 12.12%	16 48.48%	10 30.30%	2 6.06%	3.24	0.87
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	2 6.06%	4 12.12%	17 51.51%	7 21.21%	3 9.09%	3.15	0.97
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	1 3.03%	2 6.06%	10 30.30%	14 42.42%	6 18.18%	3.67	0.96
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	3 9.09%	5 15.15%	18 54.55%	5 15.15%	2 6.06%	2.94	0.97
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	2 6.06%	6 18.18%	13 39.39%	7 21.21%	5 15.15%	3.21	1.11
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.24							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 3.24 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.14 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	1 4.35%	3 13.04%	14 60.87%	3 13.04%	2 8.70%	3.09	0.90
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	2 8.70%	2 8.70%	6 26.09%	10 43.48%	3 13.04%	3.26	1.10
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	2 8.70%	3 13.04%	7 30.43%	9 39.13%	2 8.70%	3.26	1.10
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	3 13.04%	4 17.39%	11 47.83%	4 17.39%	1 4.35%	2.83	1.03
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	1 4.35%	2 8.70%	16 69.57%	3 13.04%	1 4.35%	3.04	0.77

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.10

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 3.10 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.15 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีปต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	4	24	193	121	58	3.51	0.85
	1%	6%	48.25%	30.25%	14.5%		
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	13	29	134	192	32	3.49	0.87
	3.25%	7.25%	33.5%	48%	8%		
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	10	28	130	185	47	3.58	0.88
	2.5%	7%	32.5%	46.25%	11.75%		
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	21	44	132	179	24	3.35	0.94
	5.25%	11%	33%	44.75%	6%		
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	11	32	161	171	25	3.42	0.83
	2.75%	8%	40.25%	42.75%	6.25%		
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.47							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารรวมทุกทวีปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 3.47 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.16 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกาต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	0	1 2.33%	6 13.95%	17 39.53%	19 44.19%	4.26	0.79
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	0	2 4.65%	5 11.63%	14 32.56%	22 51.16%	4.30	0.86
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	0	0	8 18.60%	13 30.23%	22 51.16%	4.33	0.78
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	0	1 2.33%	4 9.30%	15 34.88%	23 53.49%	4.40	0.76
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	0	0	5 11.63%	17 39.53%	21 48.84%	4.37	0.69
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.33							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 4.33 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.17 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชียต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการ
 ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	0	2 0.79%	32 12.65%	119 47.04%	100 39.53%	4.25	0.71
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	0	1 0.40%	29 11.46%	87 34.39%	136 53.75%	4.42	0.71
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	0	0	26 10.28%	92 36.36%	135 53.36%	4.43	0.67
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	0	2 0.79%	35 13.83%	69 27.27%	147 58.10%	4.43	0.75
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	1 0.40%	3 1.19%	24 9.49%	84 33.20%	141 55.73%	4.43	0.75
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.39							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสาร
 ในทวีปเอเชียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 4.39 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.18 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลียต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	0	0	0	1 50%	1 50%	4.50	0.71
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	0	0	0	0	2 100%	5.00	0.00
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	0	0	0	0	2 100%	5.00	0.00
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	0	0	0	1 50%	1 50%	4.50	0.71
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	0	0	0	0	2 100%	5.00	0.00
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.80							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 4.80 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.19 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรปต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการ
 ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	0	2 4.35%	7 15.22%	19 41.30%	18 39.13%	4.15	0.84
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	0	0	5 10.87%	16 34.78%	25 54.35%	4.43	0.69
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	0	0	6 13.04%	13 28.26%	27 58.70%	4.46	0.72
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	0	1 2.17%	4 8.70%	13 28.26%	28 60.87%	4.48	0.75
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	0	0	7 15.22%	17 36.96%	22 47.83%	4.33	0.73

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.37

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสาร
 ในทวีปยุโรปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 4.37 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.20 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	1 3.03%	3 9.09%	9 27.27%	12 36.36%	8 24.24%	3.70	1.05
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	0	0	5 15.15%	11 33.33%	17 51.52%	4.36	0.74
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	0	0	4 12.12%	12 36.36%	17 51.52%	4.39	0.70
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	0	1 3.03%	3 9.09%	10 30.30%	19 57.58%	4.42	0.79
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	0	0	5 15.15%	11 33.33%	17 51.52%	4.36	0.74

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.25

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 4.25 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.21 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	0	0	5 21.74%	11 47.83%	7 30.43%	4.09	0.73
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	0	1 4.35%	2 8.70%	6 26.09%	14 60.87%	4.43	0.84
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	0	0	2 8.70%	5 21.74%	16 69.57%	4.61	0.66
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	0	0	3 13.04%	7 30.43%	13 56.52%	4.43	0.73
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	0	0	3 13.04%	6 26.09%	14 60.87%	4.48	0.73

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.41

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 4.41 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.22 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีปต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	1 0.25%	8 2%	59 14.75%	179 44.75%	153 38.25%	4.19	0.78
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	0	4 1%	46 11.5%	134 33.5%	216 54%	4.40	0.73
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	0	0	46 11.5%	135 33.75%	219 54.75%	4.43	0.69
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	0	5 1.25%	49 12.25%	115 28.75%	231 57.75%	4.44	0.75
การให้บริการของ พนักงานมีความ น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	1 0.25%	3 0.75%	44 11%	135 33.75%	217 54.25%	4.41	0.73
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.37							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารรวมทุกทวีปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) = 4.37 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.23 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกาต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	1 2.33%	3 6.98%	8 18.60%	21 48.84%	10 23.26%	3.84	0.95
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	2 4.65%	4 9.30%	11 25.58%	19 44.19%	7 16.28%	3.58	1.03
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	1 2.33%	2 4.65%	7 16.28%	23 53.49%	10 23.26%	3.91	0.90
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	3 6.98%	7 16.28%	10 23.26%	16 37.21%	7 16.28%	3.40	1.16
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	3 6.98%	8 18.60%	18 41.86%	12 27.91%	2 4.65%	3.05	0.98
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.56							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.24 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชียต่อระดับความพึงพอใจ
ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการ
ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	6 2.37%	11 4.35%	37 14.62%	156 61.66%	43 17%	3.87	0.83
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	4 1.58%	16 6.32%	32 12.65%	161 63.64%	40 15.81%	3.86	0.81
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	3 1.19%	12 4.74%	30 11.86%	170 67.19%	38 15.02%	3.90	0.75
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	8 3.16%	23 9.09%	43 17%	152 60.08%	27 10.67%	3.66	0.90
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	21 8.30%	46 18.18%	89 35.18%	60 23.72%	37 14.62%	3.18	1.14
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.69							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสาร
ในทวีปเอเชียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
ประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 3.69 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.25 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลียต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	0	0	0	2	0	4.00	0.00
				100%			
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	0	0	0	2	0	4.00	0.00
				100%			
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	0	0	0	1	1	4.50	0.71
				50%	50%		
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	0	0	1	1	0	3.50	0.71
			50%	50%			
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	0	0	1	1	0	3.50	0.71
			50%	50%			
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.90							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 3.90 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.26 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรปต่อระดับความพึงพอใจ
ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการ
ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	1 2.17%	3 6.52%	8 17.39%	23 50%	11 23.91%	3.87	0.93
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	2 4.35%	4 8.70%	17 36.96%	18 39.13%	5 10.87%	3.43	0.96
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	1 2.17%	4 8.70%	8 17.39%	21 45.65%	12 26.09%	3.85	0.99
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	3 6.52%	5 10.87%	12 26.09%	19 41.30%	7 15.22%	3.48	1.09
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	2 4.35%	8 17.39%	19 41.30%	12 26.09%	5 10.87%	3.22	1.01

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.57

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสาร
ในทวีปยุโรปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
ประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 3.57 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.27 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	1 3.03%	2 6.06%	5 15.15%	17 51.52%	8 24.24%	3.88	0.96
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	1 3.03%	3 9.09%	7 21.21%	18 54.55%	4 12.12%	3.64	0.93
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	0	3 9.09%	4 12.12%	20 60.6%	6 18.18%	3.88	0.82
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	2 6.06%	4 12.12%	8 24.24%	15 45.45%	4 12.12%	3.45	1.06
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	2 6.06%	6 18.18%	16 48.48%	6 18.18%	3 9.09%	3.06	1.00
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.58							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 3.58 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.28 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	0	2 8.7%	4 17.39%	13 56.52%	4 17.39%	3.83	0.83
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	1	2 4.35%	7 30.43%	9 39.13%	4 17.39%	3.57	1.04
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	0	1 4.35%	5 21.74%	12 52.17%	5 21.74%	3.91	0.79
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	1	3 13.04%	6 26.09%	11 47.83%	2 8.7%	3.43	0.99
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	1	4 17.39%	12 52.17%	5 21.74%	1 4.35%	3.04	0.88

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.56

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.29 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีปต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	9 2.25%	21 5.25%	62 15.5%	232 58%	76 19%	3.86	0.86
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	10 2.5%	29 7.25%	74 18.5%	227 56.75%	60 15%	3.75	0.89
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	5 1.25%	22 5.5%	54 13.5%	247 61.75%	72 18%	3.90	0.80
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	17 4.25%	48 12%	78 19.5%	210 52.5%	47 11.75%	3.58	0.97
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	29 7.25%	72 18%	155 38.75%	96 24%	48 12%	3.16	1.08
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.65							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารรวมทุกทวีปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 3.65 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.30 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกาต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	0	0	6 13.95%	17 39.53%	20 46.51%	4.33	0.72
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	0	1 2.33%	5 11.63%	16 37.21%	21 48.84%	4.33	0.78
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	0	0	3 6.98%	14 32.56%	26 60.47%	4.53	0.63
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	0	0	4 9.30%	16 37.21%	23 53.49%	4.44	0.67
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	0	0	8 18.60%	20 46.51%	15 34.88%	4.16	0.72
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.36							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 4.36 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.31 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชียต่อระดับความพึงพอใจ
ในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการ
ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	0	3 1.19%	20 7.91%	99 39.13%	131 51.78%	4.42	0.69
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	1	2 0.4%	26 10.28%	104 41.11%	120 47.43%	4.36	0.72
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	0	3 1.19%	21 8.30%	97 38.34%	132 52.17%	4.42	0.69
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	1	1 0.4%	29 11.46%	79 31.23%	143 56.52%	4.43	0.74
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	3	18 7.11%	40 15.81%	98 38.74%	94 37.15%	4.04	0.96

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.33

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสาร
ในทวีปเอเชียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
ประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 4.33 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.32 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลียต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	0	0	0	0	2	5.00	0.00
					100%		
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	0	0	0	0	2	5.00	0.00
					100%		
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	0	0	0	0	2	5.00	0.00
					100%		
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	0	0	0	1	1	4.50	0.71
				50%	50%		
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	0	0	0	2	0	4.00	0.00
				100%			

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.70

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 4.70 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.33 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรปต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการ
 ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	0	0	6 13.04%	17 36.96%	23 50%	4.37	0.71
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	0	1 2.17%	4 8.7%	18 39.19%	23 50%	4.37	0.74
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	0	0	2 4.35%	19 41.3%	25 54.35%	4.50	0.59
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	0	0	5 10.87%	17 36.96%	24 52.17%	4.41	0.69
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	0	1 2.17%	2 4.35%	23 50%	20 43.48%	4.35	0.67

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.40

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสาร
 ในทวีปยุโรปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 4.40 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.34 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	0	0	2 6.06%	11 33.33%	20 60.60%	4.55	0.62
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	0	0	1 3.03%	14 42.42%	18 54.55%	4.52	0.57
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	0	0	0	14 42.42%	19 57.58%	4.58	0.50
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	0	0	3 9.09%	12 36.36%	18 54.55%	4.45	0.67
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	0	1 3.03%	3 9.09%	17 51.52%	12 36.36%	4.21	0.74
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.46							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 4.46 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.35 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	0	0	1 4.35%	9 39.13%	13 56.52%	4.52	0.59
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	0	1 4.35%	1 4.35%	7 30.43%	14 60.87%	4.48	0.79
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	0	0	3 13.04%	8 34.78%	12 52.17%	4.39	0.72
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	0	1 4.35%	2 8.70%	9 39.13%	11 47.83%	4.30	0.82
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	1 4.35%	1 4.35%	2 8.70%	10 43.48%	9 39.13%	4.09	1.04
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.36							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 4.36 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.36 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีปต่อระดับความพึงพอใจใน
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ที่มีต่อการ
ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การตอบสนอง (Responsive)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานทุกคนมีความ เต็มใจที่จะให้บริการ	0	3 0.75%	35 8.75%	153 38.25%	209 52.25%	4.42	0.68
พนักงานทุกคนมีความ พร้อมที่จะให้บริการ	1	5 0.25%	37 9.25%	159 39.75%	198 49.5%	4.38	0.72
พนักงานพยายามแก้ไข ปัญหาในทันทีที่มี ปัญหาเกิดขึ้น	0	3 0.75%	29 7.25%	152 38%	216 54%	4.46	0.66
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ ของพนักงาน	1	2 0.25%	43 10.75%	134 33.5%	220 55%	4.42	0.72
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอน การให้บริการโดยการ บอกกล่าวของพนักงาน	4	21 5.25%	55 13.75%	170 42.5%	150 37.5%	4.10	0.90
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.36							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสาร
รวมทุกทวีปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
ประเทศในด้านการตอบสนอง (Responsive) = 4.36 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.37 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกาต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	0	4 9.30%	21 48.84%	12 27.91%	6 13.95%	3.47	0.86
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	1	5 11.63%	19 44.19%	15 34.88%	3 6.98%	3.33	0.87
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	0	4 9.30%	18 41.86%	14 32.56%	7 16.28%	3.56	0.88
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	1	7 16.28%	15 34.88%	11 25.58%	9 20.93%	3.47	1.08
ท่านรู้สึกว่าพนักงาน สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	2	6 13.95%	17 39.53%	14 32.56%	4 9.30%	3.28	0.98

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.42

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 3.42 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.38 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชียต่อระดับความพึงพอใจ
ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการ
ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ใน ขั้นตอน การ ให้บริการได้ไม่ยาก	3 1.19%	31 12.25%	148 58.5%	63 24.9%	8 3.16%	3.17	0.72
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	3 1.19%	28 11.07%	129 50.99%	82 32.41%	11 4.35%	3.28	0.76
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	2 0.79%	23 9.09%	119 47.04%	104 41.11%	5 1.98%	3.34	0.71
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	2 0.79%	15 5.93%	123 48.62%	90 35.57%	23 9.09%	3.46	0.77
ท่านรู้สึกว่าคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	4 1.58%	25 9.88%	100 39.53%	87 34.39%	37 14.62%	3.51	0.92
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.35							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสาร
ในทวีปเอเชียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
ประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 3.35 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.39 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลียต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	0	0	1 50%	1 50%	0	3.50	0.71
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	0	0	0	2 100%	0	4.00	0.00
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	0	0	1 50%	1 50%	0	3.50	0.71
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	0	0	0	2 100%	0	4.00	0.00
ท่านรู้สึกว่าพนักงาน สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	0	0	0	1 50%	1 50%	4.50	0.71
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.90							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 3.90 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.40 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรปต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการ
 ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	1 2.17%	8 17.39%	21 45.65%	12 26.09%	4 8.7%	3.22	0.92
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	0	10 21.74%	17 36.96%	14 30.43%	5 10.87%	3.30	0.94
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	1 2.17%	7 15.22%	21 45.65%	14 30.43%	3 6.52%	3.24	0.87
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	0	6 13.04%	18 39.13%	15 32.61%	7 15.22%	3.50	0.91
ท่านรู้สึกว่าพนักงาน สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	0	4 8.7%	19 41.3%	16 34.78%	7 15.22%	3.57	0.86
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.37							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสาร
 ในทวีปยุโรปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 3.37 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.41 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	0	4 12.12%	18 54.55%	8 24.24%	3 9.09%	3.30	0.81
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	0	7 21.21%	13 39.39%	9 27.27%	4 12.12%	3.30	0.95
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	1 3.03%	5 15.15%	16 48.48%	8 24.24%	3 9.09%	3.21	0.93
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	0	3 9.09%	15 45.45%	10 30.3%	5 15.15%	3.52	0.87
ท่านรู้สึกว่าคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	1 3.03%	4 12.12%	14 42.42%	9 27.27%	5 15.15%	3.39	1.00
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.34							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 3.34 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.42 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	0	3 13.04%	11 47.83%	6 26.09%	3 13.04%	3.39	0.89
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	1	4 4.35%	9 17.39%	7 39.13%	2 30.43%	3.22	1.00
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	0	4 17.39%	12 52.17%	5 21.74%	2 8.7%	3.22	0.85
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	1	2 4.35%	10 43.48%	7 30.43%	3 13.04%	3.39	0.99
ท่านรู้สึกว่าคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	1	3 4.35%	10 13.04%	6 43.48%	3 26.09%	3.30	1.02
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.30							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 3.30 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.43 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีปต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	4 1%	50 12.5%	220 55%	102 25.5%	24 6%	3.23	0.78
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	5 1.25%	54 13.5%	187 46.75%	129 32.25%	25 6.25%	3.29	0.82
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	4 1%	43 10.75%	187 46.75%	146 36.5%	20 5%	3.34	0.78
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	4 1%	33 8.25%	181 45.25%	135 33.75%	47 11.75%	3.47	0.84
ท่านรู้สึกว่าพนักงาน สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	8 2%	42 10.5%	160 40%	133 33.25%	57 14.25%	3.47	0.93
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.36							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารรวมทุกทวีปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.44 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกาต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	0	1 2.33%	5 11.63%	22 51.16%	15 34.88%	4.19	0.73
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	0	0	5 11.63%	17 39.53%	21 48.84%	4.37	0.69
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	0	0	7 16.28%	14 32.56%	22 51.16%	4.35	0.75
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	0	1 2.33%	6 13.95%	21 48.84%	15 34.88%	4.16	0.75
ท่านรู้สึกว่าคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	0	0	7 16.28%	15 34.88%	21 48.84%	4.33	0.75
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.28							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 4.28 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.45 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชียต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการ
 ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	2 0.79%	4 1.58%	19 7.51%	120 47.43%	108 42.69%	4.30	0.74
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	0	2 0.79%	21 8.3%	109 43.08%	121 47.83%	4.38	0.67
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	0	1 0.4%	23 9.09%	97 38.34%	132 52.17%	4.42	0.67
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	1 0.4%	1 0.4%	18 7.11%	123 48.62%	110 43.48%	4.34	0.66
ท่านรู้สึกว่าคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	0	2 0.79%	18 7.11%	95 37.55%	138 54.55%	4.46	0.66
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.38							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสาร
 ในทวีปเอเชียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 4.38 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.46 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลียต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	0	0	0	2	0	4.00	0.00
				100%			
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	0	0	0	1	1	4.50	0.71
				50%	50%		
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	0	0	0	0	2	5.00	0.00
					100%		
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	0	0	0	1	1	4.50	0.71
				50%	50%		
ท่านรู้สึกว่าพนักงาน สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	0	0	0	0	2	5.00	0.00
					100%		
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.60							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.47 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรปต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการ
 ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	0	1 2.17%	8 17.39%	21 45.65%	16 34.78%	4.13	0.78
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	0	0	7 15.22%	15 32.61%	24 52.17%	4.37	0.74
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	0	0	10 21.74%	14 30.43%	22 47.83%	4.26	0.80
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	0	0	8 17.39%	22 47.83%	16 34.78%	4.17	0.71
ท่านรู้สึกว่าคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	0	1 2.17%	6 13.04%	14 30.43%	25 54.35%	4.37	0.80

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.26

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสาร
 ในทวีปยุโรปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 4.26 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.48 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	0	0	5 15.15%	18 54.55%	10 30.3%	4.15	0.67
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	0	0	5 15.15%	12 36.36%	16 48.48%	4.33	0.74
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	0	0	6 18.18%	10 30.3%	17 51.52%	4.33	0.78
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	0	1 3.03%	3 9.09%	16 48.48%	13 39.39%	4.24	0.75
ท่านรู้สึกว่พนักงาน สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	0	0	3 9.09%	12 36.36%	18 54.55%	4.45	0.67
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.30							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 4.30 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.49 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	0	0	4 17.39%	11 47.83%	8 34.78%	4.17	0.72
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	0	1 4.35%	3 13.04%	6 26.09%	13 56.52%	4.35	0.89
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	0	0	3 13.04%	6 26.09%	14 60.87%	4.48	0.73
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	0	0	2 8.7%	12 52.17%	9 39.13%	4.30	0.64
ท่านรู้สึกว่าพนักงาน สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	0	0	2 8.7%	7 30.43%	14 60.87%	4.52	0.67
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.36							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 4.36 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.50 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีปต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจ ในขั้นตอนการ ให้บริการได้ไม่ยาก	3 0.75%	6 26.09%	42 10.5%	192 48%	157 39.25%	4.25	0.73
พนักงานแสดงท่าทางที่ สุภาพตลอดระยะเวลา เวลาให้บริการ	0	3 0.75%	41 10.25%	160 40%	196 49%	4.37	0.70
พนักงานมีทักษะ และ ความชำนาญในการ ให้บริการ	0	1 0.25%	49 12.25%	141 35.25%	209 52.25%	4.40	0.71
ท่านประทับใจการ ให้บริการของพนักงาน ทุกคน	1 0.25%	3 0.75%	37 9.25%	195 48.75%	164 41%	4.30	0.69
ท่านรู้สึกว่าคุณพนักงาน สามารถแก้ไขปัญหา ของท่านให้ลุล่วงไปได้	0	3 0.75%	36 9%	143 35.75%	218 54.5%	4.44	0.69
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.35							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารรวมทุกทวีปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความมั่นใจ (Assurance) = 4.35 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.51 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกาต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	2	8	12	16	5	3.33	1.06
การลัดคิว	4.65%	18.6%	27.91%	37.21%	11.63%		
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก	0	6	12	19	6	3.58	0.91
พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า		13.95%	27.91%	44.19%	13.95%		
พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า	1	7	20	13	2	3.19	0.85
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม	2.33%	16.28%	46.51%	30.23%	4.65%		
	3	6	17	14	3	3.19	1.01
	6.98%	13.95%	39.53%	32.56%	6.98%		
	2	5	11	23	2	3.42	0.93
	4.65%	11.63%	25.58%	53.49%	4.65%		
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.34							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 3.34 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.52 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชียต่อระดับความพึงพอใจ
ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการ
ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง ไม่มี การลัดคิว	5 1.98%	20 7.91%	97 38.34%	113 44.66%	18 7.11%	3.47	0.82
ท่านสามารถติดต่อ พนักงานได้สะดวก	1 0.4%	18 7.11%	91 35.97%	119 47.04%	24 9.49%	3.58	0.78
พนักงานมีการเรียนรู้ ความผิดพลาดจากลูกค้า	4 1.58%	27 10.67%	119 47.04%	91 35.97%	12 4.74%	3.32	0.79
พนักงานมีการถามถึง ความต้องการของลูกค้า	10 3.95%	26 10.28%	110 43.48%	98 38.74%	9 3.56%	3.28	0.85
ระยะเวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติกรามีความ เหมาะสม	5 1.98%	16 6.32%	74 29.25%	145 57.31%	13 5.14%	3.57	0.77
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.44							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสาร
ในทวีปเอเชียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
ประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 3.44 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.53 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลียต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	0	0	1	1	0	3.50	0.71
การลัดคิว			50%	50%			
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก	0	0	0	2	0	4.00	0.00
พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า	0	0	1	1	0	3.50	0.71
พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า	0	0	1	1	0	3.50	0.71
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม	0	0	0	2	0	4.00	0.00
				100%			
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.70							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 3.70 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.54 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรปต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการ
 ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง ไม่มี การลัดคิว	2 4.35%	7 15.22%	14 30.43%	19 41.30%	4 8.7%	3.35	0.99
ท่านสามารถติดต่อ พนักงานได้สะดวก	0	4 8.7%	15 32.61%	20 43.48%	7 15.22%	3.65	0.85
พนักงานมีการเรียนรู้ ความผิดพลาดจากลูกค้า	3 6.52%	6 13.04%	19 41.30%	15 32.61%	3 6.52%	3.20	0.98
พนักงานมีการถามถึง ความต้องการของลูกค้า	3 6.52%	7 15.22%	20 43.48%	14 30.43%	2 4.35%	3.11	0.95
ระยะเวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติการ มีความ เหมาะสม	2 4.35%	4 8.7%	13 28.26%	24 52.17%	3 6.52%	3.48	0.91

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.36

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสาร
 ในทวีปยุโรปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.55 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	1	5	7	13	7	3.61	1.09
การลดคิว	3.03%	15.15%	21.21%	39.39%	21.21%		
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก	0	2	10	14	7	3.79	0.86
พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า	6.06%	6.06%	30.3%	42.42%	21.21%		
พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า	2	5	15	9	2	3.12	0.96
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการ มีความเหมาะสม	6.06%	15.15%	45.45%	27.27%	6.06%		
	4	7	12	8	2	2.91	1.10
		21.21%	36.36%	24.24%	6.06%		
	1	3	8	18	3	3.58	0.90
	3.03%	9.09%	24.24%	54.55%	9.09%		
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.40							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.56 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	1	3	7	9	3	3.43	1.04
การลัดคิว	4.35%	13.04%	30.43%	39.13%	13.04%		
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก	0	2	5	13	3	3.74	0.81
พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า		8.7%	21.74%	56.52%	13.04%		
พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า	1	4	10	6	2	3.17	0.98
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม	4.35%	17.39%	43.48%	26.09%	8.7%		
	2	5	9	6	1	2.96	1.02
	8.7%	21.74%	39.13%	26.09%	4.35%		
	1	2	5	13	2	3.57	0.95
	4.35%	8.7%	21.74%	56.52%	8.7%		
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.37							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 3.37 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.57 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีปต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	11	43	138	171	37	3.45	0.90
การลัดคิว	2.75%	10.75%	34.5%	42.75%	9.25%		
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก	1	32	133	187	47	3.62	0.81
พนักงานมีการเรียนรู้	0.25%	8%	33.25%	46.75%	11.75%		
ความผิดพลาดจากลูกค้า	11	49	184	135	21	3.27	0.84
พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า	2.75%	12.25%	46%	33.75%	5.25%		
พนักงานมีการถามถึงระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการณ์ มีความเหมาะสม	22	51	169	141	17	3.20	0.91
	5.5%	12.75%	42.25%	35.25%	4.25%		
	11	30	111	225	23	3.55	0.82
	2.75%	7.5%	27.75%	56.25%	5.75%		
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.42							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารรวมทุกทวีปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 3.42 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.58 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกาต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	0	1	6	21	15	4.16	0.75
การลัดคิว		2.33%	13.95%	48.84%	34.88%		
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก	0	1	5	20	17	4.23	0.75
พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า			13.95%	37.21%	48.84%		
พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า	0	2	7	19	15	4.09	0.84
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม		4.65%	16.28%	44.19%	34.88%		
	0	0	9	18	16	4.16	0.75
			20.93%	41.86%	37.21%		
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.20							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 4.20 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.59 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชียต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการ
 ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง ไม่มี การลัดคิว	2 0.79%	5 1.98%	27 10.67%	119 47.04%	100 39.53%	4.23	0.77
ท่านสามารถติดต่อ พนักงานได้สะดวก	0	3 1.19%	14 5.53%	129 50.99%	107 42.29%	4.34	0.64
พนักงานมีการเรียนรู้ ความผิดพลาดจากลูกค้า	0	2 0.79%	18 7.11%	103 40.71%	130 51.38%	4.43	0.66
พนักงานมีการถามถึง ความต้องการของลูกค้า	1 0.4%	4 1.58%	20 7.91%	127 50.2%	101 39.92%	4.28	0.71
ระยะเวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติภารกิจ มีความ เหมาะสม	0	3 1.19%	23 9.09%	123 48.62%	104 41.11%	4.30	0.68
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.32							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสาร
 ในทวีปเอเชียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 4.32 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.60 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลียต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว	0	0	0	1	1	4.50	0.71
				50%	50%		
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก	0	0	0	1	1	4.50	0.71
				50%	50%		
พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า	0	0	0	0	2	5.00	0.00
					100%		
พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า	0	0	0	1	1	4.50	0.71
				50%	50%		
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม	0	0	0	2	0	4.00	0.00
				100%			

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.50

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 4.50 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.61 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรปต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการ
 ให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง ไม่มี การสัศคิว	0	0	4 8.7%	23 50%	19 41.3%	4.33	0.63
ท่านสามารถติดต่อ พนักงานได้สะดวก	0	1 2.17%	3 6.52%	24 52.17%	18 39.13%	4.28	0.69
พนักงานมีการเรียนรู้ ความผิดพลาดจากลูกค้า	0	0	5 10.87%	18 39.13%	23 50%	4.39	0.68
พนักงานมีการถามถึง ความต้องการของลูกค้า	0	1 2.17%	4 8.7%	24 52.17%	17 36.96%	4.24	0.71
ระยะเวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติการ มีความ เหมาะสม	1	3 6.52%	7 15.22%	20 43.48%	15 32.61%	3.98	0.98

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.24

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสาร
 ในทวีปยุโรปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 4.24 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.62 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว	0	0	3 9.09%	18 54.55%	12 36.36%	4.27	0.63
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก	0	1 3.03%	4 12.12%	17 51.52%	11 33.33%	4.15	0.76
พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า	0	0	2 6.06%	13 39.39%	18 54.55%	4.48	0.62
พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า	0	1 3.03%	5 15.15%	16 48.48%	11 33.33%	4.12	0.78
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ การ มีความเหมาะสม	1 3.03%	2 6.06%	5 15.15%	14 42.42%	11 33.33%	3.97	1.02

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.20

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 4.20 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.63 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว	0	0	2 8.7%	13 56.52%	8 34.78%	4.26	0.62
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก	0	0	3 13.04%	12 52.17%	8 34.78%	4.22	0.67
พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า	0	0	1 4.35%	9 39.13%	13 56.52%	4.52	0.59
พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า	0	0	3 13.04%	11 47.83%	9 39.13%	4.26	0.69
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม	0	1 4.35%	3 13.04%	11 47.83%	8 34.78%	4.13	0.82

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.28

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 4.28 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.64 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีปต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	2	6	42	195	155	4.24	0.73
การลัดคิว							
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก	0	6	29	203	162	4.30	0.67
พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า	0	2	32	159	207	4.43	0.66
พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า	1	8	39	198	154	4.24	0.73
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม	2	9	47	188	154	4.21	0.77
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต	= 4.38						

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารรวมทวีปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) = 4.38 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.65 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกาต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม	2 4.65%	6 13.95%	12 27.91%	17 39.53%	6 13.95%	3.44	1.05
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	3 6.98%	7 16.28%	20 46.51%	10 23.26%	3 6.98%	3.07	0.99
พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน	1 2.33%	3 6.98%	8 18.6%	20 46.51%	11 25.58%	3.86	0.97
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	2 4.65%	5 11.63%	17 39.53%	13 30.23%	6 13.95%	3.37	1.02
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	3 6.98%	7 16.28%	18 41.86%	10 23.26%	5 11.63%	3.16	1.07
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.38							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 3.38 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.66 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชียต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มี
 ต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมี บุคลิกดี และแต่งกาย เหมาะสม	5 1.98%	16 6.32%	64 25.3%	113 44.66%	55 21.74%	3.78	0.93
พนักงานมีเอกสาร หรือ คู่มือต่างๆ เกี่ยวกับ บริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับ ผู้โดยสารที่ต้องการ	12 4.74%	21 8.3%	137 54.15%	64 25.3%	19 7.51%	3.23	0.87
พนักงานมีความชำนาญ ในการใช้อุปกรณ์ในการ ทำงาน	4 1.58%	11 4.35%	42 16.6%	129 50.99%	67 26.48%	3.98	0.85
อุปกรณ์ในการทำงานมี สภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	7 2.77%	30 1.19%	105 41.5%	77 30.43%	34 13.44%	3.41	0.95
พนักงานมีอุปกรณ์ที่ เหมาะสมต่อการ ให้บริการ	10 3.95%	21 8.3%	136 53.75%	68 26.88%	18 7.11%	3.25	0.86
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.53							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสาร
 ในทวีปเอเชียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 3.53 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.67 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลียต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม	0	0	1 50%	1 50%	0	3.50	0.71
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สํารองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	0	0	1 50%	1 50%	0	3.50	0.71
พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน	0	0	0	2 100%	0	4.00	0.00
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	0	0	2 100%	0	0	3.00	0.00
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	0	0	0	2 100%	0	4.00	0.00
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.60							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.68 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรปต่อระดับความพึงพอใจ
ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มี
ต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
ประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมี บุคลิกดี และแต่งกาย เหมาะสม	1 2.17%	6 13.04%	11 23.91%	18 39.13%	10 21.74%	3.65	1.04
พนักงานมีเอกสาร หรือ คู่มือต่างๆ เกี่ยวกับ บริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับ ผู้โดยสารที่ต้องการ	4 8.7%	5 10.87%	20 43.48%	13 28.26%	4 8.7%	3.17	1.04
พนักงานมีความชำนาญ ในการใช้อุปกรณ์ในการ ทำงาน	1 2.17%	4 8.7%	8 17.39%	21 45.65%	12 26.09%	3.85	0.99
อุปกรณ์ในการทำงานมี สภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	2 4.35%	6 13.04%	18 39.13%	13 28.26%	7 15.22%	3.37	1.04
พนักงานมีอุปกรณ์ที่ เหมาะสมต่อการ ให้บริการ	2 4.35%	5 10.87%	19 41.3%	14 30.43%	6 13.04%	3.37	1.00
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.48							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสาร
ในทวีปยุโรปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
ประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 3.48 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.69 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม	1 3.03%	3 9.09%	8 24.24%	14 42.42%	7 21.21%	3.70	1.02
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สํารองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	2 6.06%	4 12.12%	15 45.45%	7 21.21%	5 15.15%	3.27	1.07
พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน	1 3.03%	3 9.09%	7 21.21%	14 42.42%	8 24.24%	3.76	1.03
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	2 6.06%	4 12.12%	13 39.39%	9 27.27%	5 15.15%	3.33	1.08
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	2 6.06%	3 9.09%	19 57.58%	6 18.18%	3 9.09%	3.15	0.94
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.44							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 3.44 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.70 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม	0	2	5	11	5	3.83	0.89
		8.7%	21.74%	47.83%	21.74%		
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สํารองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	1	3	10	5	4	3.35	1.07
	4.35%	13.04%	43.48%	21.74%	17.39%		
พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน	0	2	5	10	6	3.87	0.92
		8.7%	21.74%	43.48%	26.09%		
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	1	3	10	5	4	3.35	1.07
	4.35%	13.04%	43.48%	21.74%	17.39%		
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	1	2	12	6	2	3.26	0.92
	4.35%	8.7%	52.17%	26.09%	8.7%		
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.53							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 3.53 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.71 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีปต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม	9 2.25%	33 8.25%	101 25.25%	174 43.5%	83 20.75%	3.72	0.96
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	23 5.75%	39 9.75%	203 50.75%	100 25%	35 8.75%	3.22	0.93
พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน	7 1.75%	23 5.75%	70 17.5%	196 49%	104 26%	3.93	0.89
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	14 3.5%	48 12%	165 41.25%	117 29.25%	56 14%	3.39	0.98
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	18 4.5%	38 9.5%	204 51%	106 26.5%	34 8.5%	3.25	0.91
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน = 3.50							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้โดยสารรวมทุกทวีปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 3.50 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.72 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปแอฟริกาต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม	0	0	4 9.3%	22 51.16%	17 39.53%	4.30	0.64
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำ รอง ไว้ สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	0	1 2.33%	3 6.98%	23 53.49%	16 37.21%	4.26	0.69
พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน	0	0	3 6.98%	16 37.21%	24 55.81%	4.49	0.63
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	0	1 2.33%	3 6.98%	22 51.16%	17 39.53%	4.28	0.70
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	0	0	4 9.3%	17 39.53%	22 51.16%	4.42	0.66

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.35

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 4.35 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.73 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปเอเชียต่อระดับความพึงพอใจ
 ในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่
 มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมี บุคลิกดี และแต่งกาย เหมาะสม	0	3 1.19%	18 7.11%	134 52.96%	98 38.74%	4.29	0.65
พนักงานมีเอกสาร หรือ คู่มือต่างๆ เกี่ยวกับ บริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับ ผู้โดยสารที่ต้องการ	0	1 0.4%	16 6.32%	126 49.8%	110 43.48%	4.36	0.62
พนักงานมีความชำนาญ ในการใช้อุปกรณ์ในการ ทำงาน	1	1 0.4%	14 5.53%	95 37.55%	142 56.13%	4.49	0.66
อุปกรณ์ในการทำงานมี สภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	0	3 1.19%	16 6.32%	125 49.41%	109 43.08%	4.34	0.65
พนักงานมีอุปกรณ์ที่ เหมาะสมต่อการ ให้บริการ	0	2 0.79%	18 7.11%	107 42.29%	126 49.8%	4.40	0.66

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.38

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสาร
 ในทวีปเอเชียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
 ประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 4.38 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.74 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปออสเตรเลียต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม	0	0	0	1	1	4.50	0.71
				50%	50%		
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	0	0	0	1	1	4.50	0.71
				50%	50%		
พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน	0	0	0	0	2	5.00	0.00
					100%		
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	0	0	0	1	1	4.50	0.71
				50%	50%		
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	0	0	0	0	2	5.00	0.00
					100%		

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.70

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ (Tangibility) = 4.70 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.75 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปยุโรปต่อระดับความพึงพอใจ
ในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่
มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
ประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมี บุคลิกดี และแต่งกาย เหมาะสม	0	0	5 10.87%	23 50%	18 39.13%	4.28	0.66
พนักงานมีเอกสาร หรือ คู่มือต่างๆ เกี่ยวกับ บริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับ ผู้โดยสารที่ต้องการ	0	1 2.17%	6 13.04%	23 50%	16 34.78%	4.17	0.74
พนักงานมีความชำนาญ ในการใช้อุปกรณ์ในการ ทำงาน	0	0	3 6.52%	17 36.96%	26 56.52%	4.50	0.62
อุปกรณ์ในการทำงานมี สภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	0	1 2.17%	4 8.7%	23 50%	18 39.13%	4.26	0.71
พนักงานมีอุปกรณ์ที่ เหมาะสมต่อการ ให้บริการ	0	0	4 8.7%	18 39.13%	24 52.17%	4.43	0.66
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.33							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสาร
ในทวีปยุโรปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่าง
ประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 4.33 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.76 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาเหนือต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม	0	0	2 6.06%	18 54.55%	13 39.39%	4.33	0.60
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	0	0	3 9.09%	17 51.52%	13 39.39%	4.30	0.64
พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน	0	0	2 6.06%	12 36.36%	19 57.58%	4.52	0.62
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	0	0	3 9.09%	18 54.55%	12 36.36%	4.27	0.63
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	0	0	2 6.06%	13 39.39%	18 54.55%	4.48	0.62
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.38							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 4.38 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.77 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในทวีปอเมริกาใต้ต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม	0	0	2 8.7%	13 56.52%	8 34.78%	4.26	0.62
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	0	0	2 8.7%	12 52.17%	9 39.13%	4.30	0.64
พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน	0	0	1 4.35%	8 34.78%	14 60.87%	4.57	0.59
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	0	0	1 4.35%	14 60.87%	8 34.78%	4.30	0.56
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	0	0	1 4.35%	8 34.78%	14 60.87%	4.57	0.59
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.40							

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ (Tangibility) = 4.40 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.78 จำนวน และอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกทวีปต่อระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม	0	3 0.75%	31 7.75%	211 52.75%	155 38.75%	4.29	0.64
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	0	3 0.75%	30 7.5%	202 50.5%	165 41.25%	4.32	0.64
พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน	1	1 0.25%	23 5.75%	148 37%	227 56.75%	4.50	0.64
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้	0	5 1.25%	27 6.75%	203 50.75%	165 41.25%	4.32	0.66
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	0	2 0.5%	29 7.25%	163 40.75%	206 51.5%	4.43	0.65

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต = 4.37

ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารรวมทุกทวีปที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) = 4.37 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.79 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาทั้ง
5 ด้าน

ความพึงพอใจ 5 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	ความกว้างของอัตรภาคชั้น				
	1.00 – 1.80	1.81 – 2.60	2.61 – 3.40	3.41 – 4.20	4.21 – 5.00
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อถือได้ (Reliability)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.31		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.33
การตอบสนอง (Responsive)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.56	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.36
ความมั่นใจ (Assurance)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.42	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.28
ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.34		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต				4.20	
การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.38		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.35

ตารางที่ 4.80 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการ
บินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของผู้โดยสารในทวีปเอเชีย
ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจ 5 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	ความกว้างของอัตราภาคชั้น				
	1.00 - 1.80	1.81 - 2.60	2.61 - 3.40	3.41 - 4.20	4.21 - 5.00
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อถือได้ (Reliability)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.56	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.39
การตอบสนอง (Responsive)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.69	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.33
ความมั่นใจ (Assurance)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.35		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.38
ความเข้าใจจิตใจ (Empathy)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.44	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.32
การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.53	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.38

ตารางที่ 4.81 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการ
บินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลีย
ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจ 5 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	ความกว้างของอัตราภาคชั้น				
	1.00 – 1.80	1.81 – 2.60	2.61 – 3.40	3.41 – 4.20	4.21 – 5.00
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อถือได้ (Reliability)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.90	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.80
การตอบสนอง (Responsive)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.90	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.70
ความมั่นใจ (Assurance)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.90	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.60
ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.70	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.50
การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.60	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.70

ตารางที่ 4.82 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของผู้โดยสารในทวีปยุโรปทั้ง 5
ด้าน

ความพึงพอใจ 5 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	ความกว้างของอัตราภาคชั้น				
	1.00 – 1.80	1.81 – 2.60	2.61 – 3.40	3.41 – 4.20	4.21 – 5.00
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อถือได้ (Reliability)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.45	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.37
การตอบสนอง (Responsive)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.57	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.40
ความมั่นใจ (Assurance)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.37		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.26
ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.36		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.24
การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.48	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.33

ตารางที่ 4.83 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของผู้โดยสารในทวีปอเมริกา
เหนือทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจ 5 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	ความกว้างของอัตราภาคชั้น				
	1.00 – 1.80	1.81 – 2.60	2.61 – 3.40	3.41 – 4.20	4.21 – 5.00
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อถือได้ (Reliability)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.24		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.25
การตอบสนอง (Responsive)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.58	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.46
ความมั่นใจ (Assurance)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.34		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.30
ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.40		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต				4.20	
การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.44	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.38

ตารางที่ 4.84 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการ
บินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้
ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจ 5 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	ความกว้างของอัตราภาคชั้น				
	1.00 – 1.80 น้อยที่สุด	1.81 – 2.60 น้อย	2.61 – 3.40 ปานกลาง	3.41 – 4.20 มาก	4.21 – 5.00 มากที่สุด
ความเชื่อถือได้ (Reliability)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.10		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.41
การตอบสนอง (Responsive)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.56	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.36
ความมั่นใจ (Assurance)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.30		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.36
ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.37		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.28
การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.53	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.40

ตารางที่ 4.85 ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการ
บินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของผู้โดยสารรวมทุกทวีปทั้ง
5 ด้าน

ความพึงพอใจ 5 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	ความกว้างของอัตราภาคชั้น				
	1.00 – 1.80	1.81 – 2.60	2.61 – 3.40	3.41 – 4.20	4.21 – 5.00
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อถือได้ (Reliability)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.47	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.37
การตอบสนอง (Responsive)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.65	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.36
ความมั่นใจ (Assurance)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน			3.36		
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.35
ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.42	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.38
การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)					
สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน				3.50	
สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต					4.37

ตอนที่ 3 ตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.86 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกา

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
การให้บริการเป็นไปอย่าง ถูกต้องตามขั้นตอน	3.51 0.86	4.26 0.79	-4.191
พนักงานสามารถตอบ คำถามที่ท่านต้องการได้	3.53 0.88	4.30 0.86	-4.084
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านต้องการได้	3.49 0.91	4.33 0.78	-4.586
พนักงานทุกคนมีการให้ ข้อมูลไปในทิศทาง เดียวกัน	2.84 1.00	4.40 0.76	-8.142
การให้บริการของ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ อย่างสม่ำเสมอ	3.16 0.92	4.37 0.69	-6.873

จากตารางที่ 4.86 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.412
2. ด้าน “พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.874

3. ด้าน “พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.465

4. ด้าน “พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.127

5. ด้าน “การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.302

ตารางที่ 4.87 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปเอเชีย

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน	3.58 0.84	4.25 0.71	-9.686*
พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้	3.54 0.78	4.42 0.71	-13.176
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้	3.62 0.84	4.43 0.67	-11.940*
พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน	3.54 0.84	4.43 0.75	-12.644
การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	3.53 0.75	4.43 0.75	-13.517

จากตารางที่ 4.87 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ของผู้โดยสารในทวีปเอเชียต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
2. ด้าน “พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.533
3. ด้าน “พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.013
4. ด้าน “พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.474
5. ด้าน “การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.911

ตารางที่ 4.88 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลีย

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน	4 0.00	4.5 0.71	-1.000
พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้	4.5 0.71	5 0.00	-1.000
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้	4 0.00	5 0.00	xxx
พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน	3.5 0.71	4.5 0.71	-1.414
การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	3.5 0.71	5 0.00	-3.000

จากตารางที่ 4.88 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.423
2. ด้าน “พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.423
3. ด้าน “พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตไม่สามารถคำนวณได้ เนื่องจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0
4. ด้าน “พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.293
5. ด้าน “การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.095

ตารางที่ 4.89 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปยุโรป

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน	3.50 0.81	4.15 0.84	-3.786
พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้	3.50 1.03	4.43 0.69	-5.127*
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้	3.50 0.86	4.46 0.72	-5.769
พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน	3.37 1.02	4.48 0.75	-5.937
การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	3.37 0.90	4.33 0.73	-5.580

จากตารางที่ 4.89 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ของผู้โดยสารในทวีปยุโรปต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.738
2. ด้าน “พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.015
3. ด้าน “พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.346
4. ด้าน “พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.106
5. ด้าน “การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.329

ตารางที่ 4.90 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือ

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน	3.24 0.87	3.70 1.05	-1.923
พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้	3.15 0.97	4.36 0.74	-5.693
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้	3.67 0.96	4.39 0.70	-3.515
พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน	2.94 0.97	4.42 0.79	-6.828
การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	3.21 1.11	4.36 0.74	-4.950

จากตารางที่ 4.90 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.197
2. ด้าน “พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.756
3. ด้าน “พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.200
4. ด้าน “พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.859
5. ด้าน “การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.093

ตารางที่ 4.91 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน	3.09 0.90	4.09 0.73	-4.131
พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้	3.26 1.10	4.43 0.84	-4.070
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้	3.26 1.10	4.61 0.66	-5.059*
พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน	2.83 1.03	4.43 0.73	-6.120
การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	3.04 0.77	4.48 0.73	-6.495

จากตารางที่ 4.91 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.931
2. ด้าน “พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.384
3. ด้าน “พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.029
4. ด้าน “พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.425
5. ด้าน “การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.158

ตารางที่ 4.92 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารรวมทุกทวีป

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน	3.51 0.85	4.19 0.78	-11.726*
พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้	3.49 0.87	4.40 0.73	-16.105*
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้	3.58 0.88	4.43 0.69	-15.310*
พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน	3.35 0.94	4.44 0.75	-17.994*
การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ	3.42 0.83	4.41 0.73	-17.875

จากตารางที่ 4.92 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ของผู้โดยสารรวมทุกทวีปต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.002
2. ด้าน “พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.011
3. ด้าน “พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
4. ด้าน “พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
5. ด้าน “การให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.055

ตารางที่ 4.93 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกา

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

การตอบสนอง (Responsive)	ปัจจุบัน	อนาคต	t
	(mean)	(mean)	
	SD	SD	
พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ	3.84	4.33	-2.695
พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ	0.95	0.72	-3.783
พนักงานพยายามแก้ไขปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น	3.58	4.33	-3.761
ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน	1.03	0.78	-5.139*
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน	3.91	4.53	-6.036
	0.90	0.63	
	3.40	4.44	
	1.16	0.67	
	3.05	4.16	
	0.98	0.72	

จากตารางที่ 4.93 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การตอบสนอง (Responsive)” ของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.507
2. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.116
3. ด้าน “พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.673
4. ด้าน “ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
5. ด้าน “ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการ โดยการบอกกล่าวของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.275

ตารางที่ 4.94 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปเอเชีย

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ	3.87 0.84	4.42 0.71	-8.106
พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ	3.86 0.78	4.36 0.71	-7.225
พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น	3.90 0.84	4.42 0.67	-8.166*
ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน	3.66 0.84	4.43 0.75	-10.511
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการ โดยการบอกกล่าวของพนักงาน	3.18 0.75	4.04 0.75	-9.091*

จากตารางที่ 4.94 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การตอบสนอง (Responsive)” ของผู้โดยสารในทวีปเอเชียต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.216
2. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.060
3. ด้าน “พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.001
4. ด้าน “ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.232
5. ด้าน “ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการ โดยการบอกกล่าวของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.001

ตารางที่ 4.95 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลีย

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

การตอบสนอง (Responsive)	ปัจจุบัน	อนาคต	t (sig)
	(mean) SD	(mean) SD	
พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ	4 0.00	5 0.00	xxx
พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ	4 0.00	5 0.00	xxx
พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น	4.5 0.71	5 0.00	-1.000
ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน	3.5 0.71	4.5 0.71	-1.414
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน	3.5 0.71	4 0.00	-1.000

จากตารางที่ 4.95 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การตอบสนอง (Responsive)” ของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตไม่สามารถคำนวณได้ เนื่องจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0
2. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตไม่สามารถคำนวณได้ เนื่องจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0
3. ด้าน “พนักงานพยามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.423
4. ด้าน “ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.293
5. ด้าน “ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการ โดยการบอกกล่าวของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.423

ตารางที่ 4.96 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปยุโรป

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ	3.87 0.93	4.37 0.71	-2.891
พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ	3.43 0.96	4.37 0.74	-5.234
พนักงานพยามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น	3.85 0.99	4.50 0.59	-3.849
ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน	3.48 1.09	4.41 0.69	-4.923*
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน	3.22 1.01	4.35 0.67	-6.318*

จากตารางที่ 4.96 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การตอบสนอง (Responsive)” ของผู้โดยสารในทวีปยุโรปต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.700
2. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.121
3. ด้าน “พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.052
4. ด้าน “ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.006
5. ด้าน “ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.030

ตารางที่ 4.97 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือ

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

การตอบสนอง (Responsive)	ปัจจุบัน	อนาคต	t (sig)
	(mean) SD	(mean) SD	
พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ	3.88 0.96	4.55 0.62	-3.355
พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ	3.64 0.93	4.52 0.57	-4.640
พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น	3.88 0.82	4.58 0.50	-4.165
ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน	3.45 1.06	4.45 0.67	-4.579*
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน	3.06 1.00	4.210 0.74	-5.324

จากตารางที่ 4.97 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การตอบสนอง (Responsive)” ของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.357
2. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.058
3. ด้าน “พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.529
4. ด้าน “ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.018
5. ด้าน “ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.411

ตารางที่ 4.98 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

การตอบสนอง (Responsive)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ	3.83 0.83	4.52 0.59	-3.260
พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ	3.57 1.04	4.48 0.79	-3.359
พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น	3.91 0.79	4.39 0.72	-2.139
ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน	3.43 0.99	4.30 0.82	-3.237
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน	3.04 0.88	4.09 1.04	-3.676

จากตารางที่ 4.98 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การตอบสนอง (Responsive)” ของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.610
2. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.190
3. ด้าน “พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.587
4. ด้าน “ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.326
5. ด้าน “ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.533

ตารางที่ 4.99 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการตอบสนอง (Responsive) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารรวมทุกทวีป

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

การตอบสนอง (Responsive)	ปัจจุบัน	อนาคต	t (sig)
	(mean) SD	(mean) SD	
พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ	3.86 0.86	4.42 0.68	-10.157
พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ	3.75 0.89	4.38 0.72	-11.021
พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น	3.90 0.80	4.46 0.66	-10.813
ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน	3.58 0.97	4.42 0.72	-13.955*
ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน	3.16 1.08	4.10 0.90	-13.491*

จากตารางที่ 4.99 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การตอบสนอง (Responsive)” ของผู้โดยสารในทวีปรวมทุกทวีปต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.681
2. ด้าน “พนักงานทุกคนมีความพร้อมที่จะให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.234
3. ด้าน “พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.053
4. ด้าน “ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
5. ด้าน “ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000

ตารางที่ 4.100 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกา

$$H_0: U_0 = U_1$$

$$H_1: U_0 \neq U_1$$

	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก	3.47 0.86	4.19 0.73	-4.200
พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพ	3.33	4.37	-6.198
ตลอดระยะเวลาให้บริการ	0.87	0.69	
พนักงานมีทักษะและความชำนาญในการให้บริการ	3.56 0.88	4.35 0.75	-4.475
ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน	3.47 1.08	4.16 0.75	-3.481*
ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้คลี่คลายไปได้	3.28 0.98	4.33 0.75	-5.555

จากตารางที่ 4.100 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความมั่นใจ (Assurance)” ของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.101
2. ด้าน “พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.305
3. ด้าน “พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.280
4. ด้าน “ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.003
5. ด้าน “ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.201

ตารางที่ 4.101 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปเอเชีย

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
ในด้านความมั่นใจ (Assurance)			
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก	3.17 0.72	4.30 0.74	-17.538
พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ	3.28 0.76	4.38 0.67	-17.262
พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ	3.34 0.71	4.42 0.67	-17.630
ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน	3.46 0.77	4.34 0.66	-13.750*
ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้	3.51 0.92	4.46 0.66	-13.403*

จากตารางที่ 4.101 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ในด้านความมั่นใจ (Assurance)” ของผู้โดยสารในทวีปเอเชียต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.096
2. ด้าน “พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.461
3. ด้าน “พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.926
4. ด้าน “ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.006
5. ด้าน “ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000

ตารางที่ 4.102 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลีย

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

ในด้านความมั่นใจ (Assurance)	ปัจจุบัน	อนาคต	t
	(mean) SD	(mean) SD	(sig)
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก	3.5 0.71	4 0.00	-1.000
พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ	4 0.00	4.5 0.71	-1.000
พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ	3.5 0.71	5 0.00	-3.000
ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน	4 0.00	4.5 0.71	-1.000
ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้	4.5 0.71	5 0.00	-1.000

จากตารางที่ 4.102 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ในด้านความมั่นใจ (Assurance)” ของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.423
2. ด้าน “พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.423
3. ด้าน “พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.095
4. ด้าน “ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.423
5. ด้าน “ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหของท่านให้ลุล่วงไปได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.423

ตารางที่ 4.103 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปยุโรป

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

ในด้านความมั่นใจ (Assurance)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก	3.22 0.92	4.13 0.78	-5.151
พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ	3.30 0.94	4.37 0.74	-6.037
พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ	3.24 0.87	4.26 0.80	-5.846
ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน	3.50 0.91	4.17 0.71	-3.955*
ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหของท่านให้ลุล่วงไปได้	3.57 0.86	4.37 0.80	-4.647

จากตารางที่ 4.103 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ในด้านความมั่นใจ (Assurance)” ของผู้โดยสารในทวีปยุโรปต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.300
2. ด้าน “พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.127
3. ด้าน “พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.880
4. ด้าน “ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.023
5. ด้าน “ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.532

ตารางที่ 4.104 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือ

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
ด้านความมั่นใจ (Assurance)			
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก	3.30 0.81	4.15 0.67	-4.647
พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ	3.30 0.95	4.33 0.74	-4.920
พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ	3.21 0.93	4.33 0.78	-5.323
ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน	3.52 0.87	4.24 0.75	-3.634
ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้	3.39 1.00	4.45 0.67	-5.078*

จากตารางที่ 4.104 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ในด้านความมั่นใจ (Assurance)” ของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.232
2. ด้าน “พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.175
3. ด้าน “พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.865
4. ด้าน “ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.178
5. ด้าน “ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.044

ตารางที่ 4.105 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

ในด้านความมั่นใจ (Assurance)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก	3.39 0.89	4.17 0.72	-3.281
พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ	3.22 1.00	4.35 0.89	-4.065
พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ	3.22 0.85	4.48 0.73	-5.394
ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน	3.39 0.99	4.30 0.64	-3.728
ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้	3.30 1.02	4.52 0.67	-4.796

จากตารางที่ 4.105 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ในด้านความมั่นใจ (Assurance)” ของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.221
2. ด้าน “พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.755
3. ด้าน “พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.908
4. ด้าน “ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.075
5. ด้าน “ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.118

ตารางที่ 4.106 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารรวมทุกทวีป

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

ในด้านความมั่นใจ (Assurance)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก	3.23 0.78	4.25 0.73	-19.044
พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ	3.29 0.82	4.37 0.70	-20.135*
พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ	3.34 0.78	4.40 0.71	-20.163
ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน	3.47 0.84	4.30 0.69	-15.189*
ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้	3.47 0.93	4.44 0.69	-16.722*

จากตารางที่ 4.106 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ในด้านความมั่นใจ (Assurance)” ของผู้โดยสารรวมทุกทวีปต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “ท่านมีความรู้สึกเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ไม่ยาก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.700
2. ด้าน “พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.041
3. ด้าน “พนักงานมีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.502
4. ด้าน “ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
5. ด้าน “ท่านรู้สึกว่าพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000

ตารางที่ 4.107 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกา

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ปัจจุบัน	อนาคต	t (sig)
	(mean) SD	(mean) SD	
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ	3.33	4.16	-4.213*
ก่อนหลัง ไม่มีกรลัดคิว	1.06	0.75	
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้	3.58	4.23	-3.629
สะดวก	0.91	0.75	
พนักงานมีการเรียนรู้ความ	3.19	4.35	-6.834
ผิดพลาดจากลูกค้า	0.85	0.72	
พนักงานมีการถามถึงความ	3.19	4.09	-4.538
ต้องการของลูกค้า	1.01	0.84	
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการ	3.42	4.16	-4.072
มีความเหมาะสม	0.93	0.75	

จากตารางที่ 4.107 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.007
2. ด้าน “ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.106
3. ด้าน “พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.793
4. ด้าน “พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.235
5. ด้าน “ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติกรมีความเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.150

ตารางที่ 4.108 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปเอเชีย

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ปัจจุบัน	อนาคต	t (sig)
	(mean) SD	(mean) SD	
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว	3.47 0.82	4.23 0.77	-10.716*
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก	3.58 0.78	4.34 0.64	-12.070*
พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า	3.32 0.79	4.43 0.66	-17.176
พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า	3.28 0.85	4.28 0.71	-14.405*
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติกรมีความเหมาะสม	3.57 0.77	4.30 0.68	-11.184

จากตารางที่ 4.108 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ของผู้โดยสารในทวีปเอเชียต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.045
2. ด้าน “ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.001
3. ด้าน “พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.062
4. ด้าน “พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.010
5. ด้าน “ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.104

ตารางที่ 4.109 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลีย

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว	3.5 0.71	4.5 0.71	-1.414
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้ สะดวก	4 0.00	4.5 0.71	-1.000
พนักงานมีการเรียนรู้ความ ผิดพลาดจากลูกค้า	3.5 0.71	5 0.00	-3.000
พนักงานมีการถามถึงความ ต้องการของลูกค้า	3.5 0.71	4.5 0.71	-1.414
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการ มีความเหมาะสม	4 0.00	4 0.00	xxx

จากตารางที่ 4.109 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.293
2. ด้าน “ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.423
3. ด้าน “พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.095
4. ด้าน “พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.293
5. ด้าน “ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคตไม่สามารถคำนวณได้ เนื่องจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0

ตารางที่ 4.110 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปยุโรป

$$H_0: U_0 = U_1$$

$$H_1: U_0 \neq U_1$$

	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว	3.35 0.99	4.33 0.63	-5.628*
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้ สะดวก	3.65 0.85	4.28 0.69	-3.912
พนักงานมีการเรียนรู้ความ ผิดพลาดจากลูกค้า	3.20 0.98	4.39 0.68	-6.789
พนักงานมีการถามถึงความ ต้องการของลูกค้า	3.11 0.95	4.24 0.71	-6.489
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการ มีความเหมาะสม	3.48 0.91	3.98 0.98	-2.536

จากตารางที่ 4.110 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ของผู้โดยสารในทวีปยุโรปต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.004
2. ด้าน “ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.088
3. ด้าน “พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.133
4. ด้าน “พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.194
5. ด้าน “ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.651

ตารางที่ 4.111 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือ

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว	3.61 1.09	4.27 0.63	-3.051*
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้ สะดวก	3.79 0.86	4.15 0.76	-1.829
พนักงานมีการเรียนรู้ความ ผิดพลาดจากลูกค้า	3.12 0.96	4.48 0.62	-6.857
พนักงานมีการถามถึงความ ต้องการของลูกค้า	2.91 1.10	4.12 0.78	-5.161
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการ มีความเหมาะสม	3.58 0.90	3.97 1.02	-1.666

จากตารางที่ 4.111 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.002
2. ด้าน “ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.289
3. ด้าน “พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.225
4. ด้าน “พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.081
5. ด้าน “ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.953

ตารางที่ 4.112 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้

$$H_0: U_0 = U_1$$

$$H_1: U_0 \neq U_1$$

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว	3.43 1.04	4.26 0.62	-3.280*
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้ สะดวก	3.74 0.81	4.22 0.67	-2.180
พนักงานมีการเรียนรู้ความ ผิดพลาดจากลูกค้า	3.17 0.98	4.52 0.59	-5.626
พนักงานมีการถามถึงความ ต้องการของลูกค้า	2.96 1.02	4.26 0.69	-5.078
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการ มีความเหมาะสม	3.57 0.95	4.13 0.82	-2.172

จากตารางที่ 4.112 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.017
2. ด้าน “ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.545
3. ด้าน “พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.135
4. ด้าน “พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.265
5. ด้าน “ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.404

ตารางที่ 4.113 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านความเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารรวมทุกทวีป

$$H_0: U_0 = U_1$$

$$H_1: U_0 \neq U_1$$

ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)	ปัจจุบัน	อนาคต	t (sig)
	(mean) SD	(mean) SD	
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว	3.45 0.90	4.24 0.73	-13.582*
ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้ สะดวก	3.62 0.81	4.30 0.67	-13.093*
พนักงานมีการเรียนรู้ความ ผิดพลาดจากลูกค้า	3.26 0.84	4.43 0.66	-21.705*
พนักงานมีการถามถึงความ ต้องการของลูกค้า	3.20 0.91	4.24 0.73	-17.831*
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการ มีความเหมาะสม	3.55 0.82	4.21 0.77	-11.688*

จากตารางที่ 4.113 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ของผู้โดยสารรวมทุกทวีปต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
2. ด้าน “ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
3. ด้าน “พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.003
4. ด้าน “พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
5. ด้าน “ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.048

ตารางที่ 4.114 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่ยับยั้งได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกา

$$H_0: U_0 = U_1$$

$$H_1: U_0 \neq U_1$$

การสร้างสิ่งที่ยับยั้งได้ (Tangibility)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และ แต่งกายเหมาะสม	3.44 1.05	4.30 0.64	-4.583*
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ ส่างรอง ไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	3.47 0.99	4.26 0.69	-6.455
พนักงานมีความชำนาญในการใช้ อุปกรณ์ในการทำงาน	3.86 0.97	4.49 0.63	-3.569
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพ สมบูรณ์พร้อมใช้	3.37 1.02	4.28 0.70	-4.792*
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อ การให้บริการ	3.16 1.07	4.42 0.66	-6.553*

จากตารางที่ 4.114 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.001
2. ด้าน “พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำหรับไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.225
3. ด้าน “พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.182
4. ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.016
5. ด้าน “พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.050

ตารางที่ 4.115 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปเอเชีย

$$H_0: U_0 = U_1$$

$$H_1: U_0 \neq U_1$$

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และ แต่งกายเหมาะสม	3.78 0.93	4.29 0.65	-7.231*
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำหรับ ไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	3.23 0.87	4.36 0.62	-16.826*
พนักงานมีความชำนาญในการใช้ อุปกรณ์ในการทำงาน	3.98 0.85	4.49 0.66	-7.572
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพ สมบูรณ์พร้อมใช้	3.41 0.95	4.34 0.65	-12.978*
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อ การให้บริการ	3.25 0.86	4.40 0.66	-16.991

จากตารางที่ 4.115 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ (Tangibility)” ของผู้โดยสารในทวีปเอเชียต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคต มีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
2. ด้าน “พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.013
3. ด้าน “พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.817
4. ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
5. ด้าน “พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.087

ตารางที่ 4.116 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลีย

$$H_0 : U_0 = U_1$$

$$H_1 : U_0 \neq U_1$$

การสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ (Tangibility)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และ แต่งกายเหมาะสม	3.5 0.71	4.5 0.71	-1.414
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรอง ไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	3.5 0.71	4.5 0.71	-1.414
พนักงานมีความชำนาญในการใช้ อุปกรณ์ในการทำงาน	4 0.00	5 0.00	xxx
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพ สมบูรณ์พร้อมใช้	3 0.00	4.5 0.71	-3.000
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อ การให้บริการ	4 0.00	5 0.00	xxx

จากตารางที่ 4.116 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ของผู้โดยสารในทวีปออสเตรเลียต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.293
2. ด้าน “พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สારองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.293
3. ด้าน “พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตไม่สามารถคำนวณได้ เนื่องจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0
4. ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.293
5. ด้าน “พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตไม่สามารถคำนวณได้ เนื่องจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0

ตารางที่ 4.117 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปยุโรป

$$H_0: U_0 = U_1$$

$$H_1: U_0 \neq U_1$$

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และ แต่งกายเหมาะสม	3.65 1.04	4.28 0.66	-3.484*
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สારอง ไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	3.17 1.04	4.17 0.74	-5.317
พนักงานมีความชำนาญในการใช้ อุปกรณ์ในการทำงาน	3.85 0.99	4.50 0.62	-3.786
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพ สมบูรณ์พร้อมใช้	3.37 1.04	4.26 0.71	-4.793*
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อ การให้บริการ	3.17 1.06	4.43 0.66	-6.057*

จากตารางที่ 4.117 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ของผู้โดยสารในทวีปยุโรปต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.003
2. ด้าน “พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สรรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.083
3. ด้าน “พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.090
4. ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.010
5. ด้าน “พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.021

ตารางที่ 4.118 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือ

$$H_0: U_0 = U_1$$

$$H_1: U_0 \neq U_1$$

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และ แต่งกายเหมาะสม	3.70 1.02	4.33 0.60	-3.107*
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สรรอง ไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	3.27 1.07	4.30 0.64	-4.758*
พนักงานมีความชำนาญในการใช้ อุปกรณ์ในการทำงาน	3.76 1.03	4.52 0.62	-3.618*
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพ สมบูรณ์พร้อมใช้	3.33 1.08	4.27 0.63	-4.322*
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อ การให้บริการ	3.15 0.94	4.48 0.62	-6.810

จากตารางที่ 4.118 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคต มีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.015
2. ด้าน “พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.028
3. ด้าน “พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.037
4. ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.007
5. ด้าน “พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.509

ตารางที่ 4.119 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้

$$H_0: U_0 = U_1$$

$$H_1: U_0 \neq U_1$$

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และ แต่งกายเหมาะสม	3.83 0.89	4.26 0.62	-1.928
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรอง ไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	3.35 1.07	4.30 0.64	-3.685*
พนักงานมีความชำนาญในการใช้ อุปกรณ์ในการทำงาน	3.87 0.92	4.57 0.59	-3.054
อุปกรณ์โดยทั่วไปบนเครื่องบิน สมบูรณ์พร้อมใช้	3.35 1.07	4.30 0.56	-3.798*
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อ การให้บริการ	3.26 0.92	4.57 0.59	-5.745

จากตารางที่ 4.119 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคต มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.233
2. ด้าน “พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.033
3. ด้าน “พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.185
4. ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.010
5. ด้าน “พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.234

ตารางที่ 4.120 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน กับระดับความพึงพอใจที่คาดหวัง (ในอนาคต) ในด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาของผู้โดยสารรวมทุกทวีป

$$H_0: U_0 = U_1$$

$$H_1: U_0 \neq U_1$$

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)	ปัจจุบัน (mean) SD	อนาคต (mean) SD	t (sig)
พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และ แต่งกายเหมาะสม	3.72 0.96	4.30 0.64	-9.940*
พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรอง ไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	3.22 0.93	4.32 0.64	-19.503*
พนักงานมีความชำนาญในการใช้ อุปกรณ์ในการทำงาน	3.92 0.89	4.50 0.64	-10.420
อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพ สมบูรณ์พร้อมใช้	3.39 0.98	4.32 0.66	-15.856*
พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อ การให้บริการ	3.25 0.91	4.43 0.65	-21.146*

จากตารางที่ 4.120 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังที่มีต่อ “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ของผู้โดยสารในทวีปรวมทุกทวีปต่อการให้บริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม” ในปัจจุบัน และอนาคต มีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
2. ด้าน “พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
3. ด้าน “พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่า sig 0.071
4. ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.000
5. ด้าน “พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันที่ระดับค่า sig 0.001

ตอนที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐานของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.121 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การให้บริการ	เพศ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	t	Sig
1. ความเชื่อถือได้	ชาย	3.49	0.66	0.640	0.554
	หญิง	3.45	0.68		
	รวม	3.47	0.67		
2. การตอบสนอง	ชาย	3.64	0.78		
	หญิง	3.66	0.73		

ตารางที่ 4.121 (ต่อ)

การให้บริการ	เพศ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	t	Sig
รวม		3.65	0.76	-0.212	0.635
3. ความมั่นใจ	ชาย	3.35	0.69		
	หญิง	3.37	0.67		
รวม		3.36	0.68	-0.185	0.866
4. ความเข้าถึงจิตใจ	ชาย	3.41	0.66		
	หญิง	3.42	0.67		
รวม		3.42	0.67	-0.164	0.810
5. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้	ชาย	3.49	0.57		
	หญิง	3.52	0.60		
รวม		3.51	0.59	-0.481	0.477
รวมทั้งสิ้น	ชาย	3.48	0.57		
	หญิง	3.48	0.57		
		3.48	0.57	-0.087	0.732

จากตารางที่ 4.121 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน ในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าถึงจิตใจ และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

ตารางที่ 4.122 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การให้บริการ	อายุ (ปี)	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	f	Sig
1. ความเชื่อถือได้	ต่ำกว่า 20	3.28	0.69		
	21 - 30	3.50	0.66		
	31 - 40	3.50	0.63		
	41 - 50	3.42	0.74		
	51 - 60	3.51	0.66		
	60 ขึ้นไป	3.64	0.59		
	รวม		3.47	0.67	1.090
2. การตอบสนอง	ต่ำกว่า 20	3.65	0.62		
	21 - 30	3.67	0.79		
	31 - 40	3.66	0.77		
	41 - 50	3.59	0.78		
	51 - 60	3.65	0.78		
	60 ขึ้นไป	3.68	0.57		
	รวม		3.65	0.75	0.138
3. ความมั่นใจ	ต่ำกว่า 20	3.27	0.57		
	21 - 30	3.34	0.71		
	31 - 40	3.38	0.67		
	41 - 50	3.32	0.74		
	51 - 60	3.39	0.68		
	60 ขึ้นไป	3.51	0.59		
	รวม		3.36	0.68	0.437

ตารางที่ 4.123 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนาที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การให้บริการ	ภูมิลำเนา	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	f	Sig
1. ความเชื่อถือได้	แอฟริกา	3.31	0.73		
	เอเชีย	3.56	0.60		
	ออสเตรเลีย	3.90	0.14		
	ยุโรป	3.45	0.74		
	อเมริกาเหนือ	3.24	0.74		
	อเมริกาใต้	3.10	0.76		
	รวม		3.47	0.67	4.027
2. การตอบสนอง	แอฟริกา	3.55	0.86		
	เอเชีย	3.69	0.70		
	ออสเตรเลีย	3.90	0.14		
	ยุโรป	3.57	0.82		
	อเมริกาเหนือ	3.58	0.86		
	อเมริกาใต้	3.56	0.81		
	รวม		3.65	0.75	0.587
3. ความมั่นใจ	แอฟริกา	3.42	0.76		
	เอเชีย	3.35	0.63		
	ออสเตรเลีย	3.90	0.42		
	ยุโรป	3.37	0.76		
	อเมริกาเหนือ	3.35	0.74		
	อเมริกาใต้	3.30	0.83		
	รวม		3.36	0.68	0.358

ตารางที่ 4.123 (ต่อ)

การให้บริการ	ภูมิภาค	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	f	Sig	
4. ความเข้าถึงจิตใจ	แอฟริกา	3.34	0.76			
	เอเชีย	3.44	0.61			
	ออสเตรเลีย	3.70	0.14			
	ยุโรป	3.36	0.75			
	อเมริกาเหนือ	3.40	0.81			
	อเมริกาใต้	3.37	0.72			
	รวม		3.42	0.67	0.362	0.874
5. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	แอฟริกา	3.38	0.81			
	เอเชีย	3.53	0.49			
	ออสเตรเลีย	3.60	0.28			
	ยุโรป	3.48	0.75			
	อเมริกาเหนือ	3.44	0.66			
	อเมริกาใต้	3.53	0.60			
	รวม		3.50	0.58	0.574	0.720
	แอฟริกา	3.42	0.72			
	เอเชีย	3.50	0.53			
	ออสเตรเลีย	3.80	0.06			
ยุโรป	3.44	0.66				
อเมริกาเหนือ	3.40	0.58				
อเมริกาใต้	3.37	0.53				
รวมทั้งสิ้น		3.48	0.57	0.823	0.534	

จากตารางที่ 4.123 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้าน ภูมิภาคมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารของผู้โดยสารต่อการบริการของ พนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ พบว่าในภาพรวมผู้โดยสารที่มี ภูมิภาคแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถง ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่

มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปออสเตรเลียมีความพึงพอใจสูงสุด และผู้โดยสารที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอเมริกาใต้มีความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสามารถแยกตามแต่ละด้าน และภูมิลำเนาได้ดังนี้

1. ด้าน “ความเชื่อถือได้” พบว่าผู้โดยสารที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปออสเตรเลีย พึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ ทวีปเอเชีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมาคือ ทวีปยุโรป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ ทวีปแอฟริกา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 รองลงมาคือ ทวีปอเมริกาเหนือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และทวีปอเมริกาใต้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนาแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน ในด้านการตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าถึงจิตใจ และการสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้

ตารางที่ 4.124 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การให้บริการ	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	f	Sig
1. ความเชื่อถือได้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.37	0.69	1.266	0.283
	ปริญญาตรี	3.50	0.64		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.42	0.77		
	รวม	3.47	0.67		
2. การตอบสนอง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.61	0.64	0.952	0.387
	ปริญญาตรี	3.63	0.76		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.78	0.83		
	รวม	3.65	0.75		
3. ความมั่นใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.26	3.58	1.918	0.148
	ปริญญาตรี	3.35	3.68		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.50	3.74		
	รวม	3.36	3.68		
4. ความเข้าถึงจิตใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.30	0.63	2.640	0.073
	ปริญญาตรี	3.41	0.67		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.58	0.68		
	รวม	3.42	0.67		
5. การสร้างสิ่งจำเป็นได้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.47	0.51	1.570	0.209
	ปริญญาตรี	3.48	0.59		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.63	0.63		
	รวม	3.50	0.58		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.40	0.52		
	ปริญญาตรี	3.48	0.57		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.58	0.61		
	รวมทั้งสิ้น	3.48	0.57		

จากตารางที่ 4.124 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน ในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าถึงจิตใจ และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

ตารางที่ 4.125 แสดงผลการวิเคราะห์หัตถลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การให้บริการ	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	f	Sig
1. ความเชื่อถือได้	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.50	0.66	0.755	0.583
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.47	0.73		
	รับจ้าง	3.55	0.54		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.52	0.67		
	ค้าขาย	3.45	0.63		
	อื่นๆ	3.32	0.64		
	รวม		3.47		
2. การตอบสนอง	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.70	0.83	0.151	0.980
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.65	0.76		
	รับจ้าง	3.69	0.66		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.61	0.85		
	ค้าขาย	3.60	0.70		
	อื่นๆ	3.64	0.60		
	รวม		3.65		
3. ความมั่นใจ	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.42	0.72	0.258	0.936
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.34	0.66		
	รับจ้าง	3.38	0.64		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.38	0.76		
	ค้าขาย	3.29	0.68		
	อื่นๆ	3.33	0.58		
	รวม		3.36		

ตารางที่ 4.125 (ต่อ)

การให้บริการ	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	f	Sig	
4. ความเข้าถึงจิตใจ	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.42	0.64			
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.40	0.67			
	รับจ้าง	3.42	0.61			
	ธุรกิจส่วนตัว	3.50	0.75			
	ค้าขาย	3.38	0.67			
	อื่นๆ	3.36	0.62			
	รวม		3.42	0.67	0.369	0.870
5. การสร้างสิ่งที่ยับ ต้องได้	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.49	0.57			
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.51	0.59			
	รับจ้าง	3.53	0.56			
	ธุรกิจส่วนตัว	3.46	0.65			
	ค้าขาย	3.42	0.59			
	อื่นๆ	3.58	0.51			
	รวม		3.50	0.58	0.405	0.845
	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.51	0.58			
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.47	0.58			
	รับจ้าง	3.51	0.50			
	ธุรกิจส่วนตัว	3.50	0.64			
	ค้าขาย	3.43	0.54			
	อื่นๆ	3.44	0.49			
รวมทั้งสิ้น		3.48	0.57	0.173	0.973	

จากตารางที่ 4.125 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน ในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าถึงจิตใจ และการสร้างสิ่งที่ยับต้องได้

ตารางที่ 4.126 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยส่วนบุคคลด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การให้บริการ	สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	t	Sig
1. ความเชื่อถือได้	โสด	3.38	0.65	-2.039	0.675
	สมรส	3.52	0.67		
รวม		3.45	0.66		
2. การตอบสนอง	โสด	3.62	0.72		
	สมรส	3.66	0.77		
รวม		3.64	0.75		
3. ความมั่นใจ	โสด	3.27	0.62	-2.046	0.038*
	สมรส	3.41	0.70		
รวม		3.34	0.66		
4. ความเข้าถึงจิตใจ	โสด	3.36	0.66		
	สมรส	3.45	0.67		
รวม		3.41	0.67		
5. การสร้างสิ่งที่ยับยั้งได้	โสด	3.43	0.60	-1.741	0.861
	สมรส	3.54	0.57		
	รวม	3.49	0.59		
	โสด	3.41	0.55		
	สมรส	3.52	0.58		
รวมทั้งสิ้น		3.47	0.57	-1.765	0.377

จากตารางที่ 4.126 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ พบว่าในภาพรวมผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่

มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารถที่มีสถานภาพโสด ซึ่งสามารถแยกตามแต่ละด้าน และสถานภาพได้ดังนี้

1. ด้าน “ความมั่นใจ” พบว่าผู้โดยสารถที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารถที่มีสถานภาพโสด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และ 3.27 ตามลำดับ และพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน ในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความเข้าถึงจิตใจ และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

ตารางที่ 4.127 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การให้บริการ	รายได้ต่อเดือน (บาท)	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	f	Sig
1. ความเชื่อถือได้	ไม่เกิน 35,000	3.46	0.63		
	35,001 – 70,000	3.63	0.60		
	70,001 – 105,000	3.37	0.67		
	105,001 – 140,000	3.49	0.70		
	140,001 – 175,000	3.42	0.74		
	มากกว่า 175,000	3.53	0.74		
	รวม		3.47	0.67	1.336
2. การตอบสนอง	ไม่เกิน 35,000	3.71	0.62		
	35,001 – 70,000	3.68	0.64		
	70,001 – 105,000	3.51	0.89		
	105,001 – 140,000	3.68	0.69		
	140,001 – 175,000	3.64	0.83		
	มากกว่า 175,000	3.96	0.80		
	รวม		3.65	0.75	1.764
3. ความมั่นใจ	ไม่เกิน 35,000	3.34	0.59		
	35,001 – 70,000	3.38	0.60		
	70,001 – 105,000	3.26	0.76		
	105,001 – 140,000	3.38	0.62		
	140,001 – 175,000	3.45	0.67		
	มากกว่า 175,000	3.74	0.88		
	รวม		3.36	0.68	2.034

ตารางที่ 4.127 (ต่อ)

การให้บริการ	รายได้ต่อเดือน (บาท)	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	f	Sig	
4. ความเข้าถึงจิตใจ	ไม่เกิน 35,000	3.38	0.60			
	35,001 – 70,000	3.40	0.59			
	70,001 – 105,000	3.26	0.74			
	105,001 – 140,000	3.51	0.62			
	140,001 – 175,000	3.60	0.70			
	มากกว่า 175,000	3.88	0.63			
	รวม		3.42	0.67	4.287	0.001*
5. การสร้างสิ่งจำเป็น ได้	ไม่เกิน 35,000	3.57	0.50			
	35,001 – 70,000	3.52	0.51			
	70,001 – 105,000	3.41	0.66			
	105,001 – 140,000	3.49	0.54			
	140,001 – 175,000	3.63	0.67			
	มากกว่า 175,000	3.58	0.63			
	รวม		3.50	0.58	1.148	0.334
		ไม่เกิน 35,000	3.49	0.49		
		35,001 – 70,000	3.52	0.49		
		70,001 – 105,000	3.36	0.66		
	105,001 – 140,000	3.51	0.50			
	140,001 – 175,000	3.55	0.65			
	มากกว่า 175,000	3.74	0.58			
รวมทั้งสิ้น		3.48	0.57	2.150	0.059	

จากตารางที่ 4.127 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้าน รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารของผู้โดยสารต่อการบริการ ของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ พบว่าในภาพรวมผู้โดยสาร

ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 175,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจสูงสุด และผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือน 70,001 – 105,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสามารถแยกตามแต่ละด้าน และรายได้ต่อเดือนได้ดังนี้

1. ด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ” พบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 175,000 บาท พึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ ระหว่าง 140,001 – 175,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือ 105,001 – 140,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รองลงมาคือ 35,001 – 70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมาคือ ไม่เกิน 35,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 70,001 – 105,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ และพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน ในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

ตารางที่ 4.128 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

การให้บริการ	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ (ต่อปี)	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	f	Sig
1. ความเชื่อถือได้	1 - 3	3.40	3.69	1.599	0.203
	4 - 6	3.50	3.64		
	ตั้งแต่ 7	3.57	3.72		
	รวม	3.47	3.67		
2. การตอบสนอง	1 - 3	3.62	0.71	1.394	0.249
	4 - 6	3.63	0.79		
	ตั้งแต่ 7	3.82	0.72		
	รวม	3.65	0.75		
3. ความมั่นใจ	1 - 3	3.32	0.64	1.601	0.203
	4 - 6	3.35	0.70		
	ตั้งแต่ 7	3.51	0.69		
	รวม	3.36	0.68		
4. ความเข้าถึงจิตใจ	1 - 3	3.36	0.63	7.086	0.001*
	4 - 6	3.38	0.67		
	ตั้งแต่ 7	3.75	0.68		
	รวม	3.42	0.67		
5. กาสรางสิ่งทีจบบตองไค้	1 - 3	3.49	0.59	0.051	0.950
	4 - 6	3.50	0.56		
	ตั้งแต่ 7	3.52	0.65		
	รวม	3.50	0.58		
	1 - 3	3.44	0.55	2.254	0.106
	4 - 6	3.47	0.58		
	ตั้งแต่ 7	3.63	0.59		
	รวมทั้งสิ้น	3.48	0.57		

จากตารางที่ 4.128 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ พบว่าในภาพรวมผู้โดยสารที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่ใช้บริการมากกว่า 7 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจสูงสุด และผู้โดยสารที่ใช้บริการ 1 – 3 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสามารถแยกตามแต่ละด้าน และจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีได้ดังนี้

1. ด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ” พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการมากกว่า 7 ครั้งต่อปี พึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ 4 – 6 ครั้งต่อปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 1 – 3 ครั้งต่อปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ และพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน ในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ และการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้

ตอนที่ 5 ข้อเสนอจากคำถามปลายเปิด

จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อภาพโดยรวมของการให้บริการ ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ในส่วนของพนักงาน
 - พนักงานควรให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ
 - พนักงานควรให้ข้อมูลไปในทางเดียวกัน
 - พนักงานควรเตรียมเอกสารเพื่อไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ
 - พนักงานควรจะมีการเรียนรู้จากความผิดพลาดให้มากกว่านี้
2. ในส่วนของอุปกรณ์ในการทำงาน
 - อุปกรณ์ต่างๆควรมีสภาพที่สมบูรณ์

- พนักงานควรมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน
- 3. ในส่วนของการบริการ
 - การให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
 - พนักงานควรอธิบายขั้นตอนในการให้บริการผู้โดยสารทราบบ้างตามสมควร
 - ผู้โดยสารต้องการความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มขึ้น
 -

ตารางที่ 4.129 ความถี่ของความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด

ความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด	ความถี่ (คน)
1. อุปกรณ์ต่างๆควรมีสภาพที่สมบูรณ์	13
2. พนักงานควรให้ข้อมูลไปในทางเดียวกัน	10
3. พนักงานควรอธิบายขั้นตอนในการให้บริการให้ผู้โดยสารทราบบ้างตามสมควร	8
4. พนักงานควรมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน	7
5. การให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง. ผู้โดยสารต้องการความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มขึ้น	6
7. พนักงานควรมีการเรียนรู้ความผิดพลาดให้มากกว่านี้	5
8. พนักงานควรให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ	4
9. พนักงานควรเตรียมเอกสารเพื่อไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ	3

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ต่อการบริการของแผนกบริการผู้โดยสารขาออก ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ต่อการบริการของแผนกบริการผู้โดยสารขาออก ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน และความพึงพอใจ (ที่คาดหวัง) ในอนาคต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของแผนกบริการผู้โดยสารขาออก ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินไทยใน ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2550 จำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อกำหนดหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การทดสอบ Paired Samples T-test เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ศึกษาวิจัย โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1. สรุปผลการวิจัย และตรวจสอบสมมติฐาน

1.1 ข้อสรุปจากคำถามปลายปิด

จากผลการสำรวจสามารถสรุประดับความพึงพอใจในปัจจุบัน และความคาดหวังในอนาคตของผู้โดยสารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1.1.1 ความพึงพอใจในปัจจุบัน 1. การตอบสนอง 2. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ 3. ความเชื่อถือได้ 4. ความเข้าถึงจิตใจ 5. ความมั่นใจ

1.1.2 ความคาดหวังในอนาคต 1. ความเข้าถึงจิตใจ 2. ความเชื่อถือได้ และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ 4. การตอบสนอง 5. ความมั่นใจ

หมายเหตุ ความคาดหวังในอนาคตในด้านความเชื่อถือได้ และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้มีความคาดหวังเท่ากัน

1.2 ข้อสรุปจากปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีจะไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

1.3 ข้อสรุปจากคำถามปลายเปิด

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1.3.1 อุปกรณ์ต่างๆควรมีสภาพที่สมบูรณ์ จำนวน 13 คน

1.3.2 พนักงานควรให้ข้อมูลไปในทางเดียวกัน จำนวน 10 คน

1.3.3 พนักงานควรอธิบายขั้นตอนในการให้บริการให้ผู้โดยสารทราบบ้างตามสมควร จำนวน 8 คน

1.3.4 พนักงานควรมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน จำนวน 7 คน

1.3.5 การให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และผู้โดยสารต้องการความรวดเร็วในการบริการเพิ่มขึ้น จำนวน 6 คน

1.3.6 พนักงานควรจะมีการเรียนรู้ความผิดพลาดให้มากกว่านี้ จำนวน 5 คน

1.3.7 พนักงานควรให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ จำนวน 4 คน

1.3.8 พนักงานควรเตรียมเอกสารเพื่อไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ จำนวน 3 คน

1.4 ผลการตรวจสอบสมมติฐาน

สมมติฐานระดับความพึงพอใจในปัจจุบันแตกต่างกับระดับความพึงพอใจที่คาดหวังในอนาคต โดยสมมติฐานนี้ได้แบ่งย่อยออกเป็น 5 สมมติฐาน ดังนี้

1.4.1 ระดับความพึงพอใจในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ต่อการให้บริการของพนักงานในห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในปัจจุบันแตกต่างกับความพึงพอใจที่คาดหวังในอนาคตในบางหัวข้อ ดังนี้

1) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปเอเชียในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน”
- ด้าน “พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้”

2) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปยุโรปในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้”

3) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้”

4) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรวมทุกทวีปในด้าน “ความเชื่อถือได้ (Reliability)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอน”
- ด้าน “พนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้”
- ด้าน “พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านต้องการได้”
- ด้าน “พนักงานทุกคนมีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน”

1.4.2 ระดับความพึงพอใจในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” การให้บริการของพนักงานในห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในปัจจุบันแตกต่างกับความพึงพอใจที่คาดหวังในอนาคตในบางหัวข้อ ดังนี้

1) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน”

2) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปเอเชียในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “พนักงานพยายามแก้ปัญหาในทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้น”

3) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปยุโรปในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน”
- ด้าน “ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน”

พนักงาน”

4) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน”

5) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรวมทุกทวีปในด้าน “การตอบสนอง (Responsive)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการของพนักงาน”
- ด้าน “ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการโดยการบอกกล่าวของพนักงาน”

พนักงาน”

1.4.3 ระดับความพึงพอใจในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ต่อการให้บริการของพนักงานในห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในปัจจุบันแตกต่างกับความพึงพอใจที่คาดหวังในอนาคตในบางหัวข้อ ดังนี้

1) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน”

2) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปเอเชียในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน”
- ด้าน “ท่านรู้สึกว่าคุณพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้”

ได้”

3) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปยุโรปในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน”

5) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “ท่านรู้สึกว่าคุณพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้”

.5) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรวมทุกทวีปในด้าน “ความมั่นใจ (Assurance)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “พนักงานแสดงท่าทางที่สุภาพตลอดระยะเวลาให้บริการ”
- ด้าน “ท่านประทับใจการให้บริการของพนักงานทุกคน”
- ด้าน “ท่านรู้สึกว่าคุณพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านให้ลุล่วงไปได้”

ได้”

1.4.4 ระดับความพึงพอใจในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ต่อการให้บริการของพนักงานในห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในปัจจุบันแตกต่างกับความพึงพอใจที่คาดหวังในอนาคตในบางหัวข้อ ดังนี้

1) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว”

2) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปเอเชียในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว”
- ด้าน “ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก”
- ด้าน “พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า”

3) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปยุโรปในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว”

4) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว”

5) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว”

6) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรวมทุกทวีปในด้าน “ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว”

- ด้าน “ท่านสามารถติดต่อพนักงานได้สะดวก”
- ด้าน “พนักงานมีการเรียนรู้ความผิดพลาดจากลูกค้า”
- ด้าน “พนักงานมีการถามถึงความต้องการของลูกค้า”
- ด้าน “ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการมีความเหมาะสม”

1.4.5 ระดับความพึงพอใจในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ต่อการให้บริการของพนักงานในห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในปัจจุบันแตกต่างกับความพึงพอใจที่คาดหวังในอนาคตในบางหัวข้อ ดังนี้

1) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปแอฟริกาในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม”
- ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้”
- ด้าน “พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ”

2) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปเอเชียในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม”
- ด้าน “พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย
ฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ”
- ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้”

3) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปยุโรปในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม”
- ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้”
- ด้าน “พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ”

4) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาเหนือในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม”
- ด้าน “พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย
ฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ”
- ด้าน “พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน”
- ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้”

5) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทวีปอเมริกาใต้ในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย
ฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ”
- ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้”

6) ผลการวิจัยพบว่าค่าคาดหวังของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรวมทุกทวีปในด้าน “การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)” ในปัจจุบัน และอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้าน “พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม”
- ด้าน “พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย
ฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ”
- ด้าน “อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้”
- ด้าน “พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ”

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงาน ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจ และอยู่ในระดับสูง 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความเข้าถึงจิตใจ และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ โดยสามารถแยกแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า การให้บริการไม่ค่อยเป็นไปตามขั้นตอน และการให้บริการของพนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือมากเท่าที่ควรเนื่องจากพนักงานบางส่วนให้ข้อมูลไม่ไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 ด้านการตอบสนอง พบว่า พนักงานไม่สามารถอธิบายขั้นตอนในการให้บริการให้

ผู้โดยสารเข้าใจได้

2.3 ด้านความมั่นใจ พบว่า ผู้โดยสารไม่เข้าใจไม่เข้าใจกระบวนการ และเหตุผลของการปฏิบัติที่พนักงานอธิบาย

2.4 ด้านความเข้าถึงจิตใจ พบว่า พนักงานไม่พยายามเรียนรู้ และปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการ

2.5 ด้านการสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ พบว่า อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีสภาพไม่สมบูรณ์ และพนักงานไม่ได้จัดเตรียมเอกสารต่างๆที่ผู้โดยสารต้องการไว้

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้าน “เพศ” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจาก เพศไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ทำให้ระดับความพอใจเปลี่ยนแปลง
2. ด้าน “อายุ” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจาก ไม่ว่าผู้โดยสารจะอายุเท่าไรก็ต้องการการบริการที่ดีจากพนักงานไม่ต่างกัน
3. ด้าน “ภูมิลำเนา” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนาแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจาก ภูมิลำเนาไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ทำให้ระดับความพอใจเปลี่ยนแปลง
4. ด้าน “ระดับการศึกษา” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจาก ไม่ว่าผู้โดยสารจะมีระดับการศึกษาระดับไหนก็ต้องการการบริการที่ดีจากพนักงานไม่ต่างกัน
5. ด้าน “อาชีพ” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจาก อาชีพไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ทำให้ระดับความพอใจเปลี่ยนแปลง

6. ด้าน “สถานภาพ” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจาก สถานภาพไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ทำให้ระดับความพอใจเปลี่ยนแปลง
7. ด้าน “รายได้ต่อเดือน” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจาก ไม่ว่าผู้โดยสารจะมีรายได้ต่อเดือนเท่าไรก็ต้องการการบริการที่ดีจากพนักงานไม่ต่างกัน
8. ด้าน “จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีแตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากการใช้บริการทุกครั้ง ผู้โดยสารก็ต้องการได้รับความรู้สึกที่ดีทุกครั้ง ไม่ว่าจะเดินทางกี่ครั้งต่อปี

ผลการศึกษาของผู้วิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของพลอยปีบัว (2534) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานกรุงเทพ ในด้านการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า และขาออกด้านการให้บริการทั่วไป

จากผลการศึกษาทำให้ผู้วิจัยทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจ และอยู่ในระดับสูง 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความเข้าถึงจิตใจ และการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ โดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อถือได้ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ ไม่ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติการ และศึกษาข้อมูลต่างๆ ให้กระจ่างเพื่อจะได้ให้ข้อมูลกับผู้โดยสารตรงกัน ด้านการตอบสนอง ควรอธิบายขั้นตอนต่างๆ พอสังเขปเพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ ด้านความมั่นใจ พบว่า ควรชี้แจงกระบวนการ และเหตุผลที่แต่ละประเทศกำหนดให้กระจ่าง ด้านความเข้าถึงจิตใจ พบว่า ควรศึกษาเทคนิคการปฏิบัติการใหม่ตลอดเวลา และเรียนรู้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในอดีต ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ พบว่า อุปกรณ์การปฏิบัติการควรอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้ และควรจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นไว้ตามสมควร

สรุปการอภิปรายผลงานวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริการของ

พนักงานการบินไทยไม่แตกต่างกัน และได้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปรับปรุงการบริการของพนักงานการบินไทย ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารการบินไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานในห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ปัจจุบันในระดับสูง 4 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ (Reliability), การตอบสนอง (Responsive), ความเข้าถึงจิตใจ (Empathy), การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ความมั่นใจ (Assurance) และผู้โดยสารการบินไทยต้องการให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานในห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศในสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งตีความได้ว่าบริษัทควรมีการปรับปรุงการบริการในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ปัจจุบันให้ดีขึ้นกว่าเดิม และคาดหวังว่าในอนาคตการบริการจะต้องดีขึ้น ดังนั้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องสร้างความพึงพอใจสูงสุดในทุกด้านให้กับผู้โดยสารให้ได้ โดยปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantages) อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยพอจะทำให้เห็นได้ว่ายังมีปัญหาบางประการที่พบจากการตอบแบบสอบถามของผู้โดยสาร และควรจะไปแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในส่วนของพนักงาน

- 3.1.1 พนักงานควรให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ
- 3.1.2 พนักงานควรให้ข้อมูลไปในทางเดียวกัน
- 3.1.3 พนักงานควรเตรียมเอกสารเพื่อไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ
- 3.1.4 พนักงานควรมีการเรียนรู้จากความผิดพลาดให้มากกว่านี้

3.2 ข้อเสนอแนะในส่วนของอุปกรณ์ในการทำงาน

- 3.2.1 อุปกรณ์ต่างๆควรมีสภาพที่สมบูรณ์
- 3.2.2 พนักงานควรมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน

3.3 ข้อเสนอแนะในส่วนของบริการ

- 3.3.1 การให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

3.3.2 พนักงานควรอธิบายขั้นตอนในการให้บริการผู้โดยสารทราบบ้างตาม
สมควร

3.3.3 ผู้โดยสารต้องการความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มขึ้น

3.4 ข้อเสนอแนะในส่วนของผู้ทำการวิจัย

3.4.1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อหน่วยงานบริการด้านอื่นๆ ที่ต้อง
สัมผัสกับผู้โดยสาร เช่น แพลนเน็ตอิน

3.4.2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของสายการบินอื่นๆ ที่
เป็นคู่แข่ง และมีเส้นทางการบินใกล้เคียงกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ฉัตรชัย คงสุข (2535) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังวัสดุฝ่าย
ภัตตาการและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด” สารนิพนธ์
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (อัคราเสนา)
- โหมยงค์ ทองกนกสินศิริ (2548) “ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยาน
กรุงเทพมหานคร” (อัคราเสนา)
- ชนิดา วันวงษ์ (2544) “ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสอบถาม
และรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณี ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสาร
ภายในประเทศ” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชุมพร คุรุพิพัฒน์ (2545) การวางแผนกลยุทธ์ และการควบคุม นนทบุรี โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง(n.d.) จาก www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id=109
www.kiec.ac.th/word/julalak/sale_mg.doc
- दनัย เทียนพุ่ม (2545) นวัตกรรมบริการลูกค้า กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บู๊คเบงค์
_____ . (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 16 มิ.ย. 2548 จาก www.bloggang.com
- บุญเกียรติ ชีวตระกูลกิจ (2544) “การจัดการเชิงยุทธศาสตร์สำหรับ CEO” กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์สุขุมและบุตร
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525
- พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530
- พลอย ปิบัว (2534) “ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่า
อากาศยานกรุงเทพมหานคร” (อัคราเสนา)
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภณ(2544) การวิเคราะห์ วางแผนและควบคุมทางการตลาด นนทบุรี โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2548) “รายงานประจำปี 2548 บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน)” (อัคราเสนา)
- มรกต คงสมบุญ (2546) “ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสอบถาม
และรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่” นนทบุรี โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์(2539) *คุณภาพในงานบริการ กรุงเทพมหานคร*
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามัย(2538) *จิตวิทยาการบริการ นนทบุรี สำนักพิมพ์*
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สมชัย ตั้งพร้อมพันธ์ <http://get.ksbrhospital.com/story12.php>

สมิต สัมภูกร(2545) “การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ” กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สายธาร

อมรรัตน์ ฝ่ายอุประ (2543) “ทัศนของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของการ
ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ท่าอากาศยานกรุงเทพ” ภาคนิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

F&W (1984). *Standard Desk Dictionary*. HarperCollins Publications.

Paul Krugman (1994). *Complex Landscapes in Economic Geography*. n.p.

Stephen Macaulay & Sarah Cook (1995) *ยกเครื่องเรื่องการบริการ สำนักพิมพ์พิมพ์ลักษณ์*

Thailand Productivity Institute (2004). *Productivity Talk*. n.p.

Weber M. (1996). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York : The Free Press .

Webster's Encyclopedic Dictionary (1991).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม (ไทย)

แบบสอบถาม

เพื่อสอบถามถึงความประทับใจของผู้โดยสารการบินไทยภายในห้องโดยสารขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ต่อการบริการของแผนกบริการผู้โดยสารขาออก โปรดให้คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยคำตอบที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการวิจัย และเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานต่อไป

โปรดทำเครื่องหมาย X หน้าข้อความที่ท่านต้องการ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 - ชาย
 - หญิง

2. อายุ
 - ต่ำกว่า 20 ปี
 - 21 – 30 ปี
 - 31 – 40 ปี
 - 41 – 50 ปี
 - 51 – 60 ปี
 - 60 ปีขึ้นไป

3. คุณมีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปใด
 - แอฟริกา
 - เอเชีย
 - ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์
 - ยุโรป
 - อเมริกาเหนือ
 - อเมริกาใต้

4. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ
 - รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 - พนักงานบริษัทเอกชน
 - รับจ้าง
 - ธุรกิจส่วนตัว
 - ค้าขาย
 - อื่นๆ

6. สถานภาพครอบครัว
 - โสด
 - สมรส

7. รายได้ต่อเดือน
 - ไม่เกิน 35,000 บาท
 - 35,001 – 70,000 บาท
 - 70,001 – 105,000 บาท
 - 105,001 – 140,000 บาท
 - 140,001 – 175,000 บาท
 - มากกว่า 175,000 บาท

8. จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศของการบินไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยเฉลี่ยต่อปี
 - 1 – 3 ครั้งต่อปี
 - 4 – 6 ครั้งต่อปี
 - ตั้งแต่ 7 ครั้งต่อปีขึ้นไป

การสร้างสิ่งที่จับต้องได้	สถานการณ์ปัจจุบัน					สถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. พนักงานในแผนกมีบุคลิกดี และแต่งกายเหมาะสม										
2. พนักงานมีเอกสาร หรือคู่มือต่างๆเกี่ยวกับบริษัท การบินไทยฯ สำรองไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการ										
3. พนักงานมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน										
4. อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้										
5. พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ										

ส่วนที่ 3 ท่านมีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอย่างไร ต่อการให้บริการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในแผนกบริการผู้โดยสารขาออก ณ ห้องโถงผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม (อังกฤษ)

QUESTIONNAIRE

The objective of this questionnaire is to measure the level of Thai Airways passengers' satisfaction. The result of this questionnaire will be used as a source of further research and as guidance for future development.

Please mark **X** in front of your exact answer or fill the answer in the blank.

Part 1 Personal information

1. Sex

- Male
- Female

2. Age

- Less than 20 years of ages
- 21 – 30 years of ages
- 31 – 40 years of ages
- 41 – 50 years of ages
- 51 – 60 years of ages
- More than 60 years of ages

3. What is your country of origin?

- Africa
- Asia
- Australia and New Zealand
- Europe
- North America
- South America

4. Your education
 - Lower than Bachelor Degree
 - Bachelor Degree
 - Higher than Bachelor Degree

5. Your careers
 - Government Official
 - Enterprise Employee
 - Working as Employee
 - Entrepreneur
 - Trading Business
 - Other

6. Your status
 - Single
 - Married

7. Your income per month
 - Less than 1,000 US\$
 - 1,001 – 2,000 US\$
 - 2,001 – 3,000 US\$
 - 3,001 – 4,000 US\$
 - 4,001 – 5,000 US\$
 - More than 5,001 US\$

8. How often do you fly overseas with Thai Airways from Suvarnabhumi Airport?
 - 1 – 3 times per year
 - 4 – 6 times per year
 - More than 7 times per year

Tangibility	Present-Day					In Future				
	Very Bad	Bad	Normal	Good	Very Good	Very Bad	Bad	Normal	Good	Very Good
1. Staffs are appropriately dressed and good characters.										
2. Staffs have all the necessary documents concerning Thai Airways.										
3. Staffs have skill and expertise with their equipments.										
4. The readiness of equipments.										
5. Staffs have appropriate equipments for their services.										

Part 3 To what opinion and suggestions you may have on Thai Airways staffs at the departure hall.

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายชนิศร สนิทวงศ์ ณ อยุธยา
วัน เดือน ปีเกิด	16 ตุลาคม 2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2545
สถานที่ทำงาน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัด สมุทรปราการ
ตำแหน่ง	Customer Service Agent 1