

พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของผู้โดยสาร
ต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

นางสาวอดิมา วินัยโกศล



สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974-334-239-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 1922655X

**COMMUNICATION BEHAVIOR OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL
PUBLIC COMPANY LIMITED RESERVATION STAFF AND
PASSENGERS' SATISFACTION**

Miss Atima Winaikosol

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication**

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

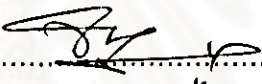
Chulalongkorn University

Academic Year 1999

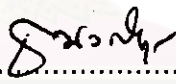
ISBN 974-334-239-7

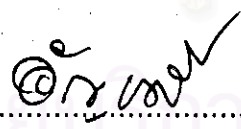
หัวข้อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของ
ผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
โดย นางสาว อติมา วินัยโกศล
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. อัญชลี ลีสวรรค์

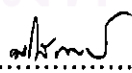
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาดตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต


.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ จุ่มพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชนวดิ บุญลือ)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร. อัญชลี ลีสวรรค์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ)

อดิมา วินัยโกศล : พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
(Communication Behavior of Thai Airways International Public Company Limited Reservation Staff and Passengers' Satisfaction) อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.อัญชลี ลิขวรรค์, 151 หน้า.
ISBN. 974-334-239-7

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง 2) เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน 3) เพื่อศึกษาผู้โดยสารที่มีความแตกต่างด้านเพศ อายุ การศึกษา และรายได้กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ กับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง 5) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานกองสำรองที่นั่ง หลานหลวง บริษัทการบินไทยฯ จำนวน 130 ราย และผู้โดยสารที่ติดต่อกองสำรองที่นั่ง จำนวน 442 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่า t การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า

1. ทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีเพศ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยทางด้านอายุที่ไม่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่ง
3. พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยทางเพศที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง
4. ผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันด้านการศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยด้านเพศและอายุที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
5. ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2542

ลายมือชื่อนิสิต อดิมา วินัยโกศล
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา อ.อ.อ.
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

AITMA WINAIKOSOL : COMMUNICATION BEHAVIOR OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL
PUBLIC COMPANY LIMITED RESERVATION STAFF AND PASSENGERS' SATISFACTION. THESIS
ADVISOR : ANCHALEE LEESAVAN, Ed.D. 151 pp. ISBN. 974-334-239-7

The purposes of this research were to investigate 1) Communication patterns and behavior of Thai Airways reservation staff 2) Attitude and communication behavior of reservation staff with different demography based on of sex, age, position and duration of work 3) Passengers' satisfaction towards reservation staff service would vary to their sex, age, education, and income. 4) The correlation between passengers' attitude towards reservation staff and the passengers' satisfaction towards reservation staff service, and 5) The correlation between passengers' satisfaction towards reservation staff service and their communication behavior.

This study utilized a survey research. A sample size of 130 reservation staff of Thai Airways at Larnluang Branch had been randomly selected together with 442 current Thai Airways passengers. The percentage, mean, t-test, one-way ANOVA, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient were used to analyze the data. Statistical Package for the Social Sciences for Windows (SPSS for Windows) Programme was employed for data processing.

The results of the research found:

1. The attitude of reservation staff towards their job service and passengers were positively correlated with communication patterns and behavior of reservation staff.
2. Reservation staff with different sex, position, and duration of work, was statistically different in terms of their attitude towards job service and passengers. However, the age demography was not a factor over the attitude of reservation staff.
3. Reservation staff with different demographic characteristics in age, position, and duration of work, except sex, were statistically different in terms of communication behavior.
4. Passengers of different education and income were significantly different in their satisfaction toward reservation staff service. However, sex and age were not the factors over passengers' satisfaction.
5. Passengers' attitude towards Thai Airways reservation staff was positively correlated with passengers' satisfaction towards reservation staff service, and
6. Passengers' satisfaction towards reservation staff service was not statistically correlated with communication behavior of reservation staff.

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2542

ลายมือชื่อนิสิต *Aitima Winai Kosol*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *Anchalee*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้มีพระคุณต่อผู้วิจัยหลายท่านด้วยกัน เริ่มตั้งแต่ ดร.อัญชลี ลีสวรรค์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้กำลังใจเป็นอย่างดีตลอดมา รวมถึง รองศาสตราจารย์ ดร.ชนวดี บุญลือ ที่ให้ความกรุณาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาดูความแม่นยำในเนื้อหาของการวิจัย และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณชาลินี วานิชวงศ์ คุณพรณี สุวรรณสุทธิ และคุณจิรายุ ตั้งดำรงกุล รวมทั้งพี่ ๆ เพื่อน ๆ พนักงานกองสารรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ คุณบุญอยู่ ขอพรประเสริฐ ที่กรุณาให้คำแนะนำเป็นอย่างดีวิทยานิพนธ์ครั้งนี้โดยดลโดยตลอด.

เหนืออื่นใดขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุคคลที่สำคัญที่สุดอีกสองท่าน คือ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์ อัฒชัย และนางสุนีย์ วินัยโกศล ที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือให้โอกาสผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด อีกทั้งขอขอบคุณพี่ชาย น้องสาว และคุณจิระพงศ์ เทพพิทักษ์ ที่ให้กำลังใจทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จ

สถาบันวิทยบริการ อติมา วินัยโกศล
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	11
สมมติฐานการวิจัย.....	11
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	12
ขอบเขตการวิจัย.....	13
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	13
2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
แนวคิดเรื่องพฤติกรรมสื่อสาร.....	14
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	17
แนวคิดเรื่องผู้รับสาร.....	18
แนวคิดเรื่องทัศนคติ.....	20
แนวคิดเรื่องหลักธรรมและสรวาณียธรรม.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ.....	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	ระเบียบวิธีวิจัย.....	41
	ประชากร.....	41
	กลุ่มตัวอย่าง.....	41
	วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	42
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
	หลักเกณฑ์การให้คะแนน.....	45
	การทดสอบเครื่องมือ.....	47
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
	การวิเคราะห์ข้อมูล	48
	การประมวลผลข้อมูล.....	50
4	ผลการวิจัย.....	51
	ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
	ลักษณะข้อมูลของผู้โดยสารเรื่องการใช้บริการกองสำรองที่นั้ง.....	62
	พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั้ง.....	68
	ทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั้งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร.....	76
	ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั้ง.....	82
	ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	90
	การทดสอบสมมติฐาน.....	93
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	115
	สรุปผลการวิจัย.....	116
	อภิปรายผล.....	121
	ข้อเสนอแนะ.....	131

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
รายการอ้างอิง.....	137
ภาคผนวก.....	141
ประวัติผู้วิจัย.....	151



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 แสดงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบเส้นตรงทางเดียว.....	15
แผนภาพที่ 2 แสดงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบปฏิกริยาป้อนกลับ.....	15
แผนภาพที่ 3 แสดงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ตอบสนอง.....	16
แผนภาพที่ 4 แสดงกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ.....	32
แผนภาพที่ 5 แสดงนิยามของคำว่าความพึงพอใจ.....	33
แผนภาพที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบให้เห็นการปรับทฤษฎีเป็นแบบจำลองที่ปรับใช้ ในการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	35



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงปริมาณการรับโทรศัพท์ของพนักงานกองสำรองที่นั่งในแต่ละเดือนระหว่างปี พ.ศ. 2539-2541..... 8
2	กราฟแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการรับโทรศัพท์ของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ระหว่างปี พ.ศ. 2539-2541..... 9
3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... 52
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... 53
5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา..... 54
6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน..... 55
7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท.... 56
8	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... 57
9	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... 58
10	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา..... 59
11	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 60
12	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ..... 61
13	แสดงจำนวนและร้อยละของความเห็นในการติดต่อกองสำรองที่นั่งของกลุ่มตัวอย่าง.... 62
14	แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการติดต่อกองสำรองที่นั่งจากกลุ่มตัวอย่าง..... 63
15	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการติดต่อกองสำรองที่นั่งของกลุ่มตัวอย่าง... 64
16	แสดงจำนวนและร้อยละของเวลาที่ติดต่อกองสำรองที่นั่งได้ยากที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง..... 65
17	แสดงจำนวนและร้อยละของเดือนที่มีการติดต่อกองสำรองที่นั่งได้ยากที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง..... 66
18	แสดงจำนวนและร้อยละของการตอบ-รับโทรศัพท์ของกองสำรองที่นั่งจากกลุ่มตัวอย่าง..... 67
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความบ่อยครั้งในการแสดงพฤติกรรมการสื่อสาร..... 68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร..... 76
21	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของกองสำรองที่นั่ง..... 81
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงาน..... 82
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานการบินไทย..... 90
24	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการและต่อผู้โดยสารกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสาร..... 94
25	แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร 95
26	แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง..... 96
27	แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร..... 97
28	แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง..... 98
29	แสดงความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร..... 99
30	แสดงความแตกต่างระหว่างระดับตำแหน่งงานกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง..... 100
31	แสดงความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร..... 101

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
32 แสดงความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง.....	102
33 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ).....	103
34 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง (พิจารณาจากภาพรวม).....	104
35 แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ).....	105
36 แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง (พิจารณาจากภาพรวม).....	106
37 แสดงความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ).....	107
38 แสดงความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง (พิจารณาจากภาพรวม).....	108
39 แสดงความแตกต่างระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ).....	109
40 แสดงความแตกต่างระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง (พิจารณาจากภาพรวม).....	110
41 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ).....	111
42 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง (พิจารณาจากภาพรวม).....	112
43 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้โดยสาร (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ) กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง.....	113
44 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้โดยสาร (พิจารณาจากภาพรวม) กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นิ่ง.....	114