

ปริญดา ธารากิจ 2552: ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ภูมิศึกษา สายการบิน บริติช แอร์เวย์ จำกัด (มหาชน) ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ภาควิชาการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณ สติธมน, Ph.D. 124 หน้า

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น 3) เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานสายการบิน บริติช แอร์เวย์ จำนวน 110 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการและแบบสอบถามความพึงพอใจ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติ t-test, F-test, และ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี อายุงานไม่เกิน 1 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000- 25,000 บาท และจบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มี อายุ อายุงาน และรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านรายได้และค่าตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01