



## ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงาน  
ต้อนรับภาคพื้น ภูมิศึกษา สายการบิน บริติช แอร์เวย์ จำกัด (มหาชน)

The Relationship between Attitude towards Service and Job Satisfaction of Ground  
Customer Service Staff: A Case Study of British Airways Public Company Limited

นางผู้วิจัย นางสาวปรีดา ธารากิจ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สติรมน, Ph.D. )

กรรมการ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D. )

กรรมการ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำลอง เงินดี, กศ.ม. )

หัวหน้าภาควิชา

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์กาญจนา ชีระกุล, D.Agr. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น  
กรณีศึกษา สายการบิน บริติช แอร์เวย์ จำกัด (มหาชน)

The Relationship between Attitude towards Service and Job Satisfaction of Ground Customer  
Service Staff: A Case study of British Airways Public Company Limited

โดย

นางสาวปรีดา ชารากิจ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2552

ปริยดา ธารากิจ 2552: ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ภูมิศึกษา สายการบิน บริติช แอร์เวย์ จำกัด (มหาชน) ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน 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 15,000-25,000บาท และจบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มี อายุ อายุงาน และรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านรายได้และค่าตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

Preeyada Tarakit 2009: The Relationship between Attitude towards Service and Job Satisfaction of Ground Customer Service Staff: A Case Study of British Airways Public Company Limited. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Orapin Stiramon, Ph.D. 124 pages.

The objective of this research, were 1) to study the attitude towards service of ground customer service staff 2) to study the level of job satisfaction of ground customer service staff 3) to study attitude towards service and job satisfaction with five personal data: gender, age, year of employment, income and education, and also 4) to study the correlation between attitude towards service and job satisfaction. The sample of this study was 110 ground customer service staff at Suvarnnabhumi Airport. The questionnaires were used in collecting data from the sample. The questionnaire was divided into three parts: personal data, attitude towards service and job satisfaction. The data analyzed with computer software for computation of t- test, F- test, and Pearson's product moment correlation coefficient.

Result of this study found that majority of ground customer service staff was female, age not over 30 years old, years of employment not over 1 year and range of income was 15,000- 25,000 baht, and bachelor degree. The results indicated that ground customer service staff's attitude towards service was at moderate level, and found that years of employment had direct impact on attitude towards service of ground customer service staff at the .05 level. Job satisfaction of ground customer service staff was at moderate level. In additional, job satisfaction of ground customer service could be affected by age, year of employment and income. Attitude towards service was significantly related to job satisfaction: job content, colleague, job stability and income at .05 and .01 level.

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน สติรมน ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทิพย์วัลย์ สุรินยา กรรมการสาขาวิชาเอก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำรอง เงินดี กรรมการสาขาวิชารอง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำให้คำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ด้วยดีตลอด และขอขอบพระคุณ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัยที่สละเวลาและให้คำแนะนำในการแก้ไขงานในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบคุณพนักงานสายการบิน ลูฟแทนซ่า ที่ช่วยตอบข้อคำถามในการหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม

ขอขอบคุณพนักงานสายการบิน บริติช แอร์เวย์ ทุกคนที่ร่วมแบ่งปันประสบการณ์ดีๆ ตลอดหลายปีที่ผ่านมา และที่สำคัญขอบคุณที่สละเวลาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบข้อคำถาม

ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ ปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม (ภาคพิเศษ) รุ่น10 ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและการสนับสนุนด้านต่างๆ เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้มาตลอด

ปรีชดา ชารากิจ

ตุลาคม 2552

## สารบัญ

### หน้า

|                                                |      |
|------------------------------------------------|------|
| สารบัญตาราง                                    | (3)  |
| สารบัญภาพ                                      | (10) |
| บทที่ 1 บทนำ                                   | 1    |
| ความสำคัญของปัญหา                              | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย                        | 3    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                      | 4    |
| ขอบเขตการวิจัย                                 | 4    |
| นิยามศัพท์ปฏิบัติการ                           | 5    |
| บทที่ 2 การตรวจเอกสาร                          | 8    |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการ  | 8    |
| แนวคิดและหลักการบริการ                         | 18   |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน | 33   |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                 | 41   |
| กรอบแนวคิดการวิจัย                             | 44   |
| สมมุติฐานการวิจัย                              | 44   |
| บทที่ 3 วิธีการวิจัย                           | 46   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                        | 46   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                     | 46   |
| วิธีการสร้างและการทดสอบเครื่องมือ              | 50   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                            | 51   |
| สถิติที่ใช้ในการวิจัย                          | 51   |
| บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์                | 53   |
| ผลการวิจัย                                     | 53   |
| ข้อวิจารณ์                                     | 81   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                     | หน้า |
|-------------------------------------|------|
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ | 94   |
| สรุปผลการวิจัย                      | 94   |
| ข้อเสนอแนะ                          | 100  |
| เอกสารและสิ่งอ้างอิง                | 104  |
| ภาคผนวก                             | 111  |
| ประวัติการศึกษา และการทำงาน         | 124  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |                                                                                                  | หน้า |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1        | ความสัมพันธ์ระหว่างมิติของเครื่องมือ SERVQUAL กับคุณภาพของงานบริการ                              | 27   |
| 2        | จำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา                | 53   |
| 3        | จำนวนร้อยละของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับทัศนคติต่อการบริการ                              | 56   |
| 4        | จำนวนร้อยละของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับความพึงพอใจในงาน                                 | 56   |
| 5        | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ           | 57   |
| 6        | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ          | 57   |
| 7        | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอาชีพ         | 58   |
| 8        | ตารางแสดงผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอาชีพ | 58   |
| 9        | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้        | 59   |

### สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |                                                                                                                         | หน้า |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 10       | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการบริการของพนักงาน<br>ต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา                    | 59   |
| 11       | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของ<br>พนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ                           | 60   |
| 12       | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะ<br>งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ                    | 60   |
| 13       | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง<br>และความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ    | 61   |
| 14       | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อน<br>ร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ                | 61   |
| 15       | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้าน<br>ผู้บังคับบัญชาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ               | 62   |
| 16       | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านรายได้และ<br>ค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ           | 62   |
| 17       | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่<br>และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ | 63   |
| 18       | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของ<br>พนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ                          | 63   |

### สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |                                                                                                                         | หน้า |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 19       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ                      | 64   |
| 20       | ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ                 | 64   |
| 21       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง<br>และความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ      | 65   |
| 22       | ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง<br>และความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ | 65   |
| 23       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ                  | 66   |
| 24       | ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ             | 66   |
| 25       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ                 | 67   |
| 26       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านรายได้<br>และค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ             | 67   |

### สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |                                                                                                                            | หน้า |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 27       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่<br>และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ      | 68   |
| 28       | ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่<br>และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ | 68   |
| 29       | แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวม<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน                          | 69   |
| 30       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของ<br>พนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน                      | 69   |
| 31       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและ<br>ความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน      | 70   |
| 32       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน                  | 70   |
| 33       | ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน             | 71   |
| 34       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน                 | 71   |
| 35       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านรายได้และ<br>ค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน             | 72   |

### สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |                                                                                                                               | หน้า |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 36       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่<br>และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน      | 72   |
| 37       | ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และ<br>สิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน | 73   |
| 38       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวม<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้                                 | 73   |
| 39       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้                          | 74   |
| 40       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง<br>และความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้          | 74   |
| 41       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อน<br>ร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้                      | 75   |
| 42       | ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อน<br>ร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้                 | 75   |
| 43       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้าน<br>ผู้บังคับบัญชาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้                     | 76   |
| 44       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านรายได้<br>และค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้                 | 76   |

### สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |                                                                                                                                    | หน้า |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 45       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่<br>และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้            | 77   |
| 46       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวม<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา                               | 77   |
| 47       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา                        | 78   |
| 48       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง<br>และความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา        | 78   |
| 49       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา                    | 79   |
| 50       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา<br>ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา                   | 79   |
| 51       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านรายได้<br>และค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา               | 80   |
| 52       | แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่<br>และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับ<br>การศึกษา | 80   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |                                                                                               | หน้า |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 53       | แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงาน | 81   |
| 54       | แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1                                                               | 97   |
| 55       | แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2                                                               | 98   |
| 56       | แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3                                                               | 99   |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่ |                                         | หน้า |
|--------|-----------------------------------------|------|
| 1      | A Conceptual model of Job Attitude      | 12   |
| 2      | องค์ประกอบของทัศนคติ                    | 13   |
| 3      | แสดงปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล      | 15   |
| 4      | สามเหลี่ยมแห่งการบริการ                 | 20   |
| 5      | Relative Importance of Concept SERVQUAL | 26   |
| 6      | ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom               | 37   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจบริการในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากสภาพความเป็นอยู่และมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้น รวมถึงผู้บริโภคเองได้รับการศึกษาและมีรายได้ที่สูงขึ้น ดังนั้นเพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายด้านความเป็นอยู่ ความต้องการในเรื่องของการบริการจึงสูงขึ้น ด้วยเหตุนี้ ในปัจจุบันผู้บริโภคไม่เพียงให้ความสำคัญกับสินค้าที่อำนวยความสะดวกสบาย แต่ยังสนใจและใส่ใจในเรื่องของการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อใช้ในการตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการนั้นๆ อีกด้วย จึงทำให้ผู้ประกอบการและผู้บริหารของธุรกิจต่างๆ ให้ความสนใจกับการเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น ด้วยการเสนอการบริการที่สุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง และรวดเร็วกับลูกค้า เพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง

นับตั้งแต่ปี 2544 ธุรกิจสายการบินต่างประสบปัญหาการขาดทุน เนื่องจากเหตุการณ์ทางการเมืองและสถานการณ์โลกที่ไม่มั่นคง เหตุการณ์ก่อการร้ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั่วทุกมุมโลกดังเช่น เหตุการณ์ 11 กันยายน (September 11, 2001) เป็นเหตุการณ์หนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อสายการบินต่างๆ อย่างชัดเจน นั่นคือ การที่เครื่องบินโดยสารได้กลายเป็นเครื่องมือหนึ่งของการก่อการร้าย หลายสายการบินประสบภาวะขาดทุน เพราะสถานการณ์ก่อการร้ายที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโลก จนกระทั่งบางสายการบินไม่สามารถรับกับภาวะขาดทุนได้จนต้องปิดตัวเอง หรือบางสายการบินถูกซื้อกิจการ ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจโลกตกต่ำและสถานการณ์ความปลอดภัยที่ไม่มั่นคงนี้ อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการแข่งขันด้านบริการสูงขึ้นจนเกิดสายการบินประเภทต้นทุนต่ำ (Low – cost Airlines) ที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นจากผู้ให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกมากกว่าการบริการที่หรูหรา ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่า สายการบินต้นทุนต่ำจึงเติบโตอย่างรวดเร็ว ในขณะที่สายการบินใหญ่ๆ เองกลับต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตของธุรกิจการบินตลอดหลายปีที่ผ่านมา อีกทั้งการแข่งขันทางการตลาดที่ถูกสายการบินต้นทุนต่ำกลายมาเป็นคู่แข่งสำคัญ การกำเนิดของสายการบินต้นทุนต่ำช่วยกระตุ้นให้ผู้ประกอบการสายการบินที่มีอยู่เดิมเร่งหากลยุทธ์การตลาด เพื่อจูงใจลูกค้าและเพื่อสร้างความแตกต่างของบริการ ให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะแต่ละสายการบิน

ท่ามกลางการแข่งขันอย่างสูงในธุรกิจบริการคมนาคมขนส่งทางอากาศ กลยุทธ์หนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่องค์กรสายการบินพาณิชย์ต่าง ๆ นำมาใช้กันอย่างแพร่หลายอยู่ขณะนี้ คือ กลยุทธ์ในการบริการ เช่นการเพิ่มช่องทางการตลาดให้กว้างขวางขึ้น เพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า ตัวอย่างเช่น การซื้อขายตั๋วโดยสารด้วยช่องทางใหม่ผ่านระบบออนไลน์ การสำรองที่นั่งด้วยตนเองจากระบบออนไลน์ หรือ เครื่องเซ็คอินที่ด้วยตนเองที่เรียกว่า “Kiosk” เป็นต้น แม้ว่าองค์กรสายการบินพาณิชย์จะมีเครื่องบิน อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใดก็ตาม แต่การบริการที่ดีควรนำมาเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันระหว่างองค์กรสายการบินพาณิชย์ระดับประเทศและระดับโลก หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการชนะใจลูกค้าด้วยการบริการที่ดี เมื่อมีการบริการที่ดีก็ย่อมที่จะสร้างภาพลักษณ์ของการบริการที่ดีให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ใช้บริการในการเดินทาง ซึ่งส่งผลแก่การตัดสินใจที่จะใช้บริการกับองค์กรสายการบินพาณิชย์นั้นต่อไป

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของนักธุรกิจไทยเกี่ยวกับการให้บริการของสายการบินระหว่างประเทศพบว่า ผู้บริหารเดินทางระหว่างประเทศโดยเฉลี่ย 4 ครั้งต่อปี วัตถุประสงค์การเดินทางส่วนใหญ่ ร้อยละ 38 เดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ ท่องเที่ยวร้อยละ 34 และอื่นๆ อีกร้อยละ 28 สำหรับจุดหมายปลายทางการเดินทางไปยังประเทศแถบเอเชีย ประเทศที่นิยมไปมากที่สุด คือ ส่องกง จีน สิงคโปร์ และญี่ปุ่น ส่วนทวีปยุโรป ประเทศที่ติดอันดับความนิยม คือ เยอรมัน อังกฤษ อิตาลี และฝรั่งเศส สายการบินที่นักธุรกิจไทยประทับใจมากที่สุด คือ สายการบินไทย ร้อยละ 61 รองลงมาคือ สิงคโปร์แอร์ไลน์ ร้อยละ 13 , การูต้าอินโดนีเซีย ร้อยละ 6 และสายการบินอื่นๆ อีกร้อยละ 20 ทั้งนี้เนื่องจากเกิดความประทับใจในภาพพจน์ ความประทับใจในการบริการของพนักงานบนเครื่อง และมีเที่ยวบินถึงจุดหมายปลายทางโดยตรง (โลกการค้า, 2546: 29-30) สายการบินพาณิชย์ต่างๆ จะประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงในด้านบริการมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการบริการ รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการ อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์การบริการที่ดีแก่องค์กร

สายการบินบริติช แอร์เวย์ (British Airways) เป็นสายการบินประจำชาติอังกฤษให้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศ ซึ่งในประเทศไทยเปิดให้บริการระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ และจากกรุงเทพไปยังนครซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย นอกจากนี้สายการบิน บริติช แอร์เวย์ยังมีการรวมกลุ่มกันเป็นพันธมิตรการบิน โดยสายการบินบริติช แอร์เวย์ เป็นแกนนำของพันธมิตรกลุ่ม “One World” ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการประสานประโยชน์ร่วมกันภายในกลุ่ม มีการปรับตารางการบินและจุดเชื่อมต่อเที่ยวบินร่วมกัน ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนเครื่อง

ให้แก่ผู้โดยสาร การเช็คอินผู้โดยสารและสัมภาระ ณ จุดเดียวกันตลอดเส้นทางสายการบิน และการใช้ห้องพักรับรองผู้โดยสาร

ด้วยเหตุที่ผู้ให้บริการคือ ผู้ที่มีความสำคัญโดดเด่นเสมือนตัวแทนขององค์กร ทั้งในฐานะที่เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่จะทำให้เกิดภาพพจน์ของธุรกิจการบริการนั้นๆ และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการ ซึ่งผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินจึงมีความสนใจทำการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบิน บริติชแอร์เวย์ โดยผู้วิจัยเชื่อว่า การมีทัศนคติต่อการบริการที่ดีและความรู้สึกพึงพอใจในงานนั้น สามารถนำไปสู่การให้บริการที่ดีได้ จากการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นได้ว่า ทางสายการบินได้รับจดหมายร้องเรียนจากผู้โดยสารตลอดระยะเวลา 2 ปี จำนวนทั้งสิ้น 142 ฉบับ ได้แก่ จดหมายร้องเรียนเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกในพนักงานประจำห้องพักรับรองผู้โดยสารขาออก (Lounge), เรื่องการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์เช็คอิน (Check-in Counter) และการได้รับกระเป๋าล่าช้า (Delayed of Baggage Delivery) โดยเรื่องร้องเรียนเรื่องการให้บริการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับด้านทัศนคติของพนักงานต่อการบริการเป็นจำนวน 54 ฉบับ ซึ่งหากการร้องเรียนในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม สายการบินยังสามารถปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ แต่หากในเรื่องของทัศนคติของพนักงานนั้นเป็นเรื่องที่ไม่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจนว่าพนักงานแต่ละบุคคลมีทัศนคติต่อการบริการอย่างไร ดังนั้นการศึกษาทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานจึงเป็นแนวทางให้ทราบถึงทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงาน ที่เป็นแนวทางการเสริมสร้างทัศนคติเพื่อการพัฒนาพนักงานด้านการบริการที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรในการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในกรณีศึกษาทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

3. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น  
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของ  
พนักงานต้อนรับภาคพื้น

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจ  
ในงาน ทั้งนี้เพื่อทราบถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริการและความพึงพอใจในงาน และ  
นำข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นประกอบในการสนับสนุนให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อ  
การบริการ และสร้างความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพต่อไป

### **ขอบเขตและข้อจำกัดในการวิจัย**

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานสายการบินบริติช แอร์เวย์ ณ ท่าอากาศยาน  
สุวรรณภูมิ ในช่วงเดือนสิงหาคมปี 2551

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินบริติช แอร์เวย์  
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน รายได้ และระดับการศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ทัศนคติต่อการบริการ

2.2.2 ความพึงพอใจในงาน

## นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

**เพศ** หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นเทศหญิง และ เพศชาย

**อายุ** หมายถึง อายุเต็มจำนวนปีบริบูรณ์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในวันที่ตอบแบบสอบถาม

**อายุงาน** หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานกับสายการบิน บริติช แอร์เวย์ จนกระทั่งตอบแบบสอบถาม

**รายได้** หมายถึง รายรับจริงของพนักงานที่ได้รับจากบริษัทที่ถือว่าจ้างตามสัญญาการว่าจ้าง แบ่งได้เป็น

1. รายได้ 15,000 – 25,000 บาท
2. รายได้ 25,001 – 35,000 บาท
3. รายได้ 35,001 – 40,000 บาท
4. รายได้มากกว่า 40,000 บาท

**ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ระดับปริญญาตรี
2. ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

**พนักงานต้อนรับภาคพื้น** หมายถึง พนักงานที่ได้รับการว่าจ้างจากสายการบินบริติช แอร์เวย์ ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่

1. พนักงานที่ประจำที่เคาเตอร์เช็คอิน (Check-in Counter) มีหน้าที่ตรวจตราเอกสารการเดินทางให้สมบูรณ์ รับกระเป๋าและสัมภาระจากผู้โดยสาร ให้บัตรโดยสารหมายเลขประจำที่นั่ง ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลต่างๆ ในการเดินทางและต่อเครื่องไปยังปลายทาง

2. พนักงานที่ประจำที่ประตูทางออกขึ้นเครื่อง (Boarding Gate) มีหน้าที่ตรวจตราเอกสารการเดินทางก่อนขึ้นเครื่อง ให้ความช่วยเหลือด้านการต่อเครื่องไปยังปลายทางอื่นๆ และประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง

3. พนักงานฝ่ายบัตรโดยสาร (Ticketing) มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารด้านการสำรองที่นั่ง การเปลี่ยนแปลงวันเดินทาง ปรับค่าเปลี่ยนวันเดินทาง และปรับค่าน้ำหนักเกิน

4. พนักงานฝ่ายติดตามสัมภาระ (Baggage Service) มีหน้าที่ดูแลสัมภาระทั้งขาเข้า ขาออก และสัมภาระเปลี่ยนเครื่องไปกับสายการบินอื่น ติดตามสัมภาระของผู้โดยสารที่สูญหายหรือไม่ได้มาตามกำหนด กำหนดการจ่ายค่าชดเชยในกรณีที่กระเป๋าเดินทางล่าช้า หรือสูญหาย รับซ่อมกระเป๋าเดินทางในกรณีที่ได้รับความเสียหายจากการเดินทาง หรือชดเชยกระเป๋าเดินทางใบใหม่ทดแทนให้กรณีที่กระเป๋าเดินทางไม่สามารถซ่อมได้ และจัดส่งกระเป๋าเดินทางไปยังที่อยู่ของผู้โดยสารที่ต้องการ

5. พนักงานประจำห้องพักรักผู้โดยสารขาออก (Lounge) มีหน้าบริการผู้โดยสารชั้นหนึ่ง (First Class) และผู้โดยสารชั้นธุรกิจ (Business Class) และผู้โดยสารที่เป็นสมาชิกการใช้ ห้องพักรักผู้โดยสารขาออก (Club Member) ณ. ห้องพักรักผู้โดยสารขาออก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต พิมพ์งานเอกสารต่างๆ การใช้ห้องอาบน้ำ และการใช้ห้องคอมพิวเตอร์

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้โดยสารที่มารับบริการของสายการบิน บริติช แอร์เวย์

**ทัศนคติต่อการบริการ** หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่องานบริการ ความรู้สึกภูมิใจ ความชื่นชอบ ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ความรู้สึกอยากช่วยเหลือผู้อื่น หรือ ความรู้สึกต่ำต้อย เบื่อหน่าย ราคายูที่ ต้องให้บริการแก่ผู้โดยสาร

**ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อสภาพการทำงานและรวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าจ้าง สวัสดิการ ลักษณะการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความยุติธรรม โอกาสในความก้าวหน้า ความปลอดภัย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

**ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อลักษณะของงานบริการที่ปฏิบัติ บทบาทหน้าที่ โอกาสในการใช้ความสามารถเพื่อแก้ปัญหา และรู้สึกว่างานบริการเป็นงานที่ท้าทาย รวมถึงตารางเวลาทำงาน

**ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อโอกาสในด้านการอบรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะหรือความรู้ในงานบริการ การเลื่อนตำแหน่งหรือการโยกย้ายตำแหน่ง และความมั่นคงขององค์กร

**ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมงานกันได้อย่างสามัคคี ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีความจริงใจต่อกัน

**ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นที่น่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถ โดยสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาใน มีธรรมาจริยธรรม และมีความยุติธรรม

**ความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันว่ามีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สวัสดิการที่น่าพอใจ วันหยุดพักผ่อน ค่าล่วงเวลา เหมาะกับความเป็นจริง

**ความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อความสะอาด ความปลอดภัย และเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการ

ทัศนคติถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการทำงานบริการ เพราะหากผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการแล้วย่อมที่จะปฏิบัติงานของตนเองด้วยความเต็มใจ มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน และคงรักษามาตรฐานของงานบริการให้อยู่ในระดับที่ดีตามดังที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้นการบริการที่ดีย่อมมีผลต่อความพึงพอใจและความประทับใจของผู้ใช้บริการ และจะนำผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

นักจิตวิทยาศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติและเห็นคุณค่าของความรู้สึกนึกคิด ซึ่งนักจิตวิทยาต่างให้คำจำกัดความของทัศนคติไว้ต่างๆ กัน

### ความหมายของทัศนคติ

Allport (1967: 477) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติว่า เป็นการเรียนรู้ต่อแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อเป้าหมายหรือตอบสนองระดับหรือประเภทของเป้าหมายในรูปแบบที่ชอบหรือไม่ชอบอย่างมั่นคง

Rokeach (1970: 112) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ เป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มที่ทำให้เกิดการปฏิบัติของบุคคล เพราะความเชื่อทุกความเชื่อเป็นท่รวมของทัศนคติทั้งทางด้านอธิบายประเมินค่าหรือสนับสนุนที่เป็นตัวแทนของความพร้อมที่จะเกิดพฤติกรรม โดยมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

Thurstone (1927: 89) ให้นิยามว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของมนุษย์เกี่ยวข้องกับความรู้สึก อคติ ความคิด ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การพูด การแสดงความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของทัศนคติ (Verbal Expression of Attitude) ความคิดเห็นจึงเป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ

Fishbein and Ajzen (1967: 8 อ้างอิงใน รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่าหมายถึง สภาพความพร้อมของสมองและประสาทซึ่งมีการจัดระบบประสบการณ์จากอิทธิพลภายนอกหรือภายในที่มีต่อบุคคลในการที่จะตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งและต่อสภาพการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น

Greenwald (1989: 432) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของจิตใจ

Kruglanski (1989: 139) ให้คำจำกัดว่า ทัศนคติเป็นเปรียบเทียบรูปแบบของความรู้ เป็นความรู้ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประเมินหรือเกี่ยวอารมณ์ความรู้สึก

Eagly and Chaiken (1993: 1) ให้คำจำกัดความว่า ทัศนคติเป็นความโน้มเอียงเกี่ยวกับจิตที่สามารถประเมินได้ด้วยการกำหนดเอกลักษณ์ของระดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งความโน้มเอียงของจิตเป็นเสมือนสภาพภายในของบุคคลที่เป็นรูปแบบของความโน้มเอียงที่จูงใจให้บุคคลตอบมีการประเมินต่อการตอบสนองทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ และการประเมินต่อการตอบสนองอย่างเปิดเผยและไม่เปิดเผย

Schiffman and Kanuk (1994: 657) ทัศนคติคือ ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทักษคติ หมายถึง เป็นความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ การประเมิน อันมีแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมและการกระทำต่อสิ่งต่างๆ นั้นให้สอดคล้องกับลักษณะการตอบสนองต่อสิ่งนั้น

### ทักษคติต่องานบริการ

ชาครียา ศรีทอง (2547: 45) ได้สรุปลักษณะของทักษคติต่องานบริการว่ามีลักษณะเช่นเดียวกับทักษคติโดยทั่วไปนั่นคือ

1. ทักษคติเป็นสิ่งที่พัฒนามาจากประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับการบริการจะเกิดเป็นการเรียนรู้ที่พัฒนาเป็นทักษคติในการบริการของแต่ละบุคคล
2. ทักษคติดีมีโครงสร้างพื้นฐานมาจากความเชื่อที่เชื่อมโยงกัน บุคคลจะสร้างทักษคติต่อสิ่งใดจะอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อที่สัมพันธ์กันหลาย ๆ ความเชื่อซึ่งได้มาจากการรับรู้และความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ โดยบุคคลจะมีการจัดการกับข้อมูลการเรียนรู้เป็นองค์รวมของความสัมพันธ์มีลักษณะเป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือปฏิกิริยาต่อสิ่งใดต่อสิ่งหนึ่ง
3. ทักษคติดีมีทิศทางของการประเมินที่อ้างอิงตัวบุคคลและสิ่งของที่บุคคลต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รูปแบบของการปฏิบัติได้ตอบสนองสิ่งเหล่านี้จะถูกเก็บสะสมไว้ในความรู้สึกและสะท้อนออกมาเป็นความโน้มเอียงที่จะถูกนำมาประเมินเป็นความชอบหรือไม่ชอบ
4. ทักษคติสามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยอิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมตัวบุคคล ทักษคติเป็นสิ่งที่บุคคลสั่งสมจากประสบการณ์ต่างๆ มาเป็นเวลานานพอสมควร ทักษคติจึงมีความมั่นคงและสม่ำเสมออยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทักษคติจึงทำได้ยากและต้องใช้เวลาเพื่อปรับแนวความคิด ความเชื่อเดิม แต่การเปลี่ยนแปลงทักษคติจะกระทำได้ง่ายเมื่อสร้างประสบการณ์ในสภาพแวดล้อมใหม่

5. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และได้ตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ในสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลประเมินความรู้สึกนึกคิดและพร้อมที่จะแสดงการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ดังนั้น ทักษะคือความพร้อมที่จะแสดงออกทางพฤติกรรมซึ่งบุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ด้วยคำพูดหรือท่าทางต่างๆ ที่เรียกว่า พฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายในที่สังเกตเห็นไม่ได้หรือไม่ได้แสดงออก

ทัศนคติต่องานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากทัศนคติเป็นตัวกำหนดวิธีการคิด และพฤติกรรมและการกระทำของบุคคลว่าจะเป็นไปในทิศทางใด หากบุคคลมีทัศนคติในด้านลบต่องานตนเองแล้วนั้น ลักษณะการปฏิบัติงาน พฤติกรรมก็ออกมาอย่างไม่เหมาะสมนั่นเอง

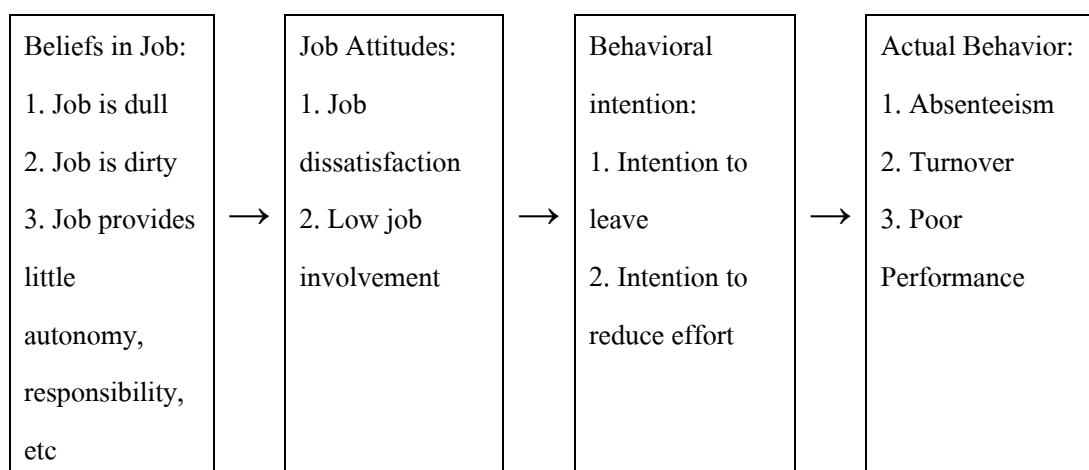
Steers and Porter (1991: 256-257) กล่าวถึงข้อสันนิษฐาน 3 ข้อที่เกี่ยวกับแนวคิดด้านทัศนคติว่า

1. ทัศนคติเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นจากการสร้างสมมุติฐาน เนื่องจาก “ทัศนคติเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตา ซึ่งถึงแม้ว่าเราไม่สามารถมองเห็น “ทัศนคติ” ได้ แต่บ่อยครั้งที่เราสามารถเห็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลนั้น ดังนั้น เรากล่าวได้ว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่มียู่จริงด้วยคำพูดหรือพฤติกรรมของบุคคล

2. ทัศนคติเป็นโครงสร้างที่เป็นมิติเดียวซึ่งโดยปกติทัศนคติจะถูกแบ่งโดยเริ่มจาก ทัศนคติในแง่บวกจนถึงทัศนคติในแง่ลบ (Range from very positive to very negative)

3. ทัศนคติสามารถถูกเชื่อได้ว่า ทัศนคติค่อนข้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ได้มาภายหลัง (Subsequent Behavior)

Steers and Porter (1991) กล่าวว่า ความเชื่อในงานก่อให้เกิดทัศนคติต่องานนั้นมีสัมพันธ์อยู่ 3 ส่วน ประกอบด้วยคือ (1) ความเชื่อเกี่ยวกับงาน (2) ตัวของทัศนคติเอง และ (3) เจตนาเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากทัศนคติ



**ภาพที่ 1** A Conceptual Model of Job Attitudes

ที่มา: รุ่งทิพย์ เสดานอก (2543)

จากภาพแสดงให้เห็นได้ว่า ความเชื่อที่เป็นลบจะนำไปสู่การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานซึ่งทัศนคติที่ไม่ดีมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีหรือต่อต้าน ซึ่งความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น จนอาจกลายมาเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาจริง นอกจากนี้ พฤติกรรมที่เป็นผลจากทัศนคติของพนักงาน ในบางครั้งเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร การเปลี่ยนแปลงนั้นย่อมส่งผลให้ทัศนคติของพนักงานในองค์กรเปลี่ยนแปลงไปซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งในทางบวกและลบ ซึ่งขณะเดียวกันพฤติกรรมของพนักงานอาจเปลี่ยนแปลงไปโดยจะมีความสอดคล้องกับทัศนคติของพนักงาน

### องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับนิยามของทัศนคติและตัวแปรอื่นๆ นักจิตวิทยาจึงได้เสนอองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 แนวทางดังนี้ (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์, 2533: 12)

#### 1. ทัศนคติมีสามองค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่าทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ คือ

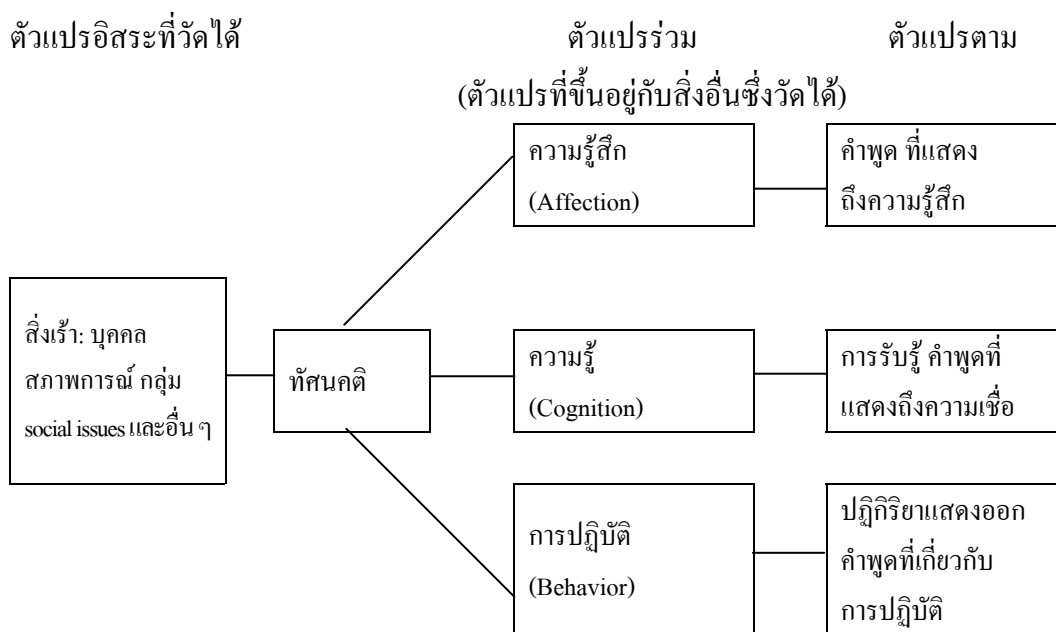
1.1 องค์ประกอบด้านความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้เป็นความเข้าใจ รวมทั้งความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่เราจะมีทัศนคติว่าดีมีประโยชน์หรือเลวมีโทษ และเป็นองค์ประกอบแรกของการมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ถ้าไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ เลยจะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไม่ได้ ความรู้หรือความเชื่อนี้เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

1.2 องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านนี้นักจิตวิทยาบางคนใช้คำว่า องค์ประกอบด้านอารมณ์เป็นการแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ต่อสิ่งที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น

1.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติ เป็นความพร้อมที่จะแสดงออกหรือแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งที่บุคคลมีทัศนคติซึ่งได้รับอิทธิพลจากความเชื่อและความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้น

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ Freedman (1970); Mann (1972); Triandis: (1971)

เพื่อแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของทัศนคติสามองค์ประกอบได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงได้แสดงภาพประกอบแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งสาม ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา: Triandis (1971: 3)

## 2. ทศนคติมีสององค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่าทศนคติมี 2 องค์ประกอบ คือ

2.1 องค์ประกอบด้านปัญญา หมายถึง กลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของ ทศนคติจะเป็นตัวส่งเสริมหรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่างๆ ของบุคคล

2.2 องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีเมื่อถูกกระตุ้น โดยเป้าหมายของทศนคติ

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทศนคติเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ Rosenberg: 1956: 1960; 1965 and Katz: 1960

## 3. ทศนคติมีองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้ระบุว่าทศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ

3.1 ทศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์การรู้คิดและความรู้สึกในทางชอบ หรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

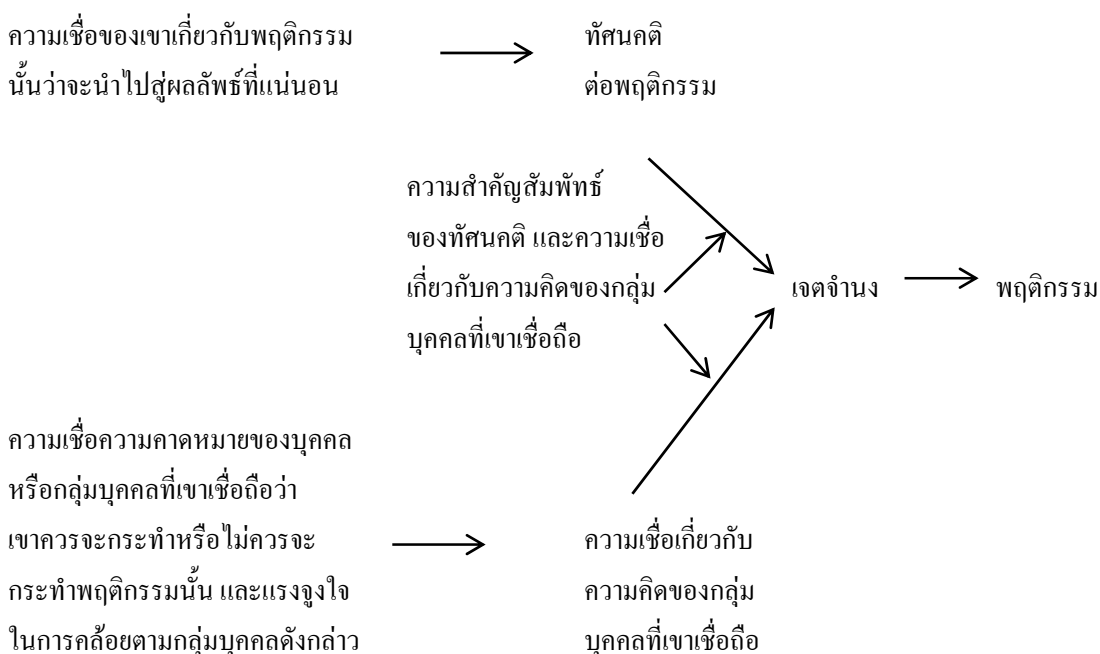
นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่ Thurstone (1959); Insko (1967); Ajzen and Fishbein (1975) ซึ่งนักจิตวิทยาเหล่านี้ถือเอาค่านิยมองค์ประกอบทางอารมณ์ความรู้สึกเป็น ค่านิยมทศนคติด้วย

ในการศึกษาทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดทศนคติองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ ความรู้สึกในทาง ชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อการบริการ ตามแนวความคิดของ Ajzen and Fishbein (1980) ว่าด้วย ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลซึ่งมีเนื้อหาสาระสำคัญที่สัมพันธ์กับทศนคติต่อการบริการของ พนักงานที่นำมาใช้ทำนายพฤติกรรม

### ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action)

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของ Ajzen and Fishbein (1980) กล่าวถึงควมมีเหตุผลในการกระทำของมนุษย์ว่า โดยปกติบุคคลจะทำอะไรก็จะมีเหตุผลเสมอและจะใช้ข้อมูลที่มีอยู่พิจารณาในการกระทำแต่ละครั้ง นั่นคือ มีการประเมินผลของการกระทำก่อน ซึ่งทฤษฎีนี้เชื่อว่า พฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดโดยเจตนา (Intention) และเจตนาที่จะกระทำนี้ถูกกำหนดด้วย ตัวแปรพื้นฐานสำคัญสองตัว ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิดของตัวเองและอิทธิพลของสังคม ปัจจัยแรก ความรู้สึกนึกคิดเป็นผลเกิดจากการประเมินพฤติกรรม เป็นการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่ว่าการกระทำนั้นๆ ดีหรือไม่ดี และเขามีความรู้สึกทางบวกหรือลบต่อการกระทำดังกล่าว ปัจจัยที่สองซึ่งได้แก่ อิทธิพลทางสังคม เป็นการรับรู้เกี่ยวกับกลุ่มสังคมที่เขาเชื่อถือว่า ประสงค์จะให้เขากระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น และเขาเองอยู่ใต้อิทธิพลหรือคล้อยตามกลุ่มสังคมดังกล่าวมากน้อยเพียงใด (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์, 2546)

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลซึ่งปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลดังแสดงให้เห็นดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 แสดงปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล

ที่มา: Ajzen and Fishbein (1980: 11)

ลักษณะสำคัญของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (ธีระพร อุวรรณโน, 2527: 12)

1. พฤติกรรมส่วนมาก อยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาบุคคล เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention: I) ของบุคคลจึงเป็นตัวกำหนดที่ใกล้ชิดที่จะกระทำ

2. เจตนาเชิงพฤติกรรม ขึ้นอยู่กับตัวกำหนด 2 ตัว คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการประเมินทางบวก-ลบ ของแต่ละบุคคลต่อการกระทำ  
ทัศนคติต่อพฤติกรรมขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Behavioral Belief) และ  
การประเมินผลการกระทำ (Evaluation of Consequences)

2.2 ปัจจัยทางสังคม เป็นการประมาณของบุคคลว่า ตนจะมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง  
(Subjective Norm) เพียงใด ซึ่งกลุ่มอ้างอิงหมายถึง บุคคลใกล้ชิดที่มีความสำคัญต่อบุคคลนั้น การคล้อย  
ตามแหล่งอ้างอิงขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติของแหล่งอ้างอิงต่อการกระทำของตนเอง  
(Normative Belief) ซึ่งหมายถึง ความเชื่อที่ว่าบุคคลแต่ละคนที่อยู่ในแหล่งอ้างอิงประสงค์จะให้ตน  
ทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้นเพียงใด

3. ความสำคัญของทัศนคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ  
เจตนาเชิงพฤติกรรมหรือพฤติกรรมเอง ซึ่งแสดงว่าพฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจถูกกำหนด  
โดยทัศนคติต่อพฤติกรรมมากกว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ส่วนพฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจ  
ได้รับอิทธิพลจากการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมากกว่าจากทัศนคติต่อพฤติกรรม แต่พฤติกรรมบาง  
พฤติกรรม อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทั้งสองได้เช่นกัน ความสำคัญของปัจจัยทั้งสองอาจแตกต่าง  
จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้

4. ตัวแปรภายนอก (External Variables) เช่น ตัวแปรทางสังคม ทัศนคติต่อที่หมายอื่น  
ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น ๆ หรือบุคลิกภาพ จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก็ต่อเมื่อตัวแปรนั้นๆ มี  
อิทธิพลต่อทัศนคติต่อพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หรือมีอิทธิพลต่อน้ำหนัก  
ความสำคัญของตัวแปรทั้งสองมีต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม

## 5. การกำหนดพฤติกรรมที่จะศึกษา ต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

5.1 การกระทำ (Action) ต้องกำหนดว่าเป็นการกระทำอย่างเดี่ยว (Single Act) หรือ เป็นกลุ่มการกระทำ (Behavior Category)

5.2 เป้าหมาย (Target) หมายถึง เป้าหมายของการกระทำ กำหนดให้ชัดเจนว่าจะ สร้างเป้าหมายของการกระทำอย่างไร

5.3 เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่กำหนดพฤติกรรมที่เราสนใจศึกษาจะเกิดขึ้น

5.4 บริบท (Context) เป็นสถานการณ์ที่พฤติกรรมที่เราสนใจศึกษาจะเกิดขึ้น

การวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมก็ต้องวัดให้สอดคล้องกับพฤติกรรม ซึ่งการวัดพฤติกรรม จำเป็นต้องวัดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่กำหนดขึ้น การวัดทัศนคติของ Fishbein และ Ajzen นั้น เป็นการวัดความตั้งใจของบุคคลที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆ การกระทำพฤติกรรมของมนุษย์ส่วนใหญ่ จะอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมโดยเชื่อว่า ความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำพฤติกรรมนั้นจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและบรรทัดฐานของกลุ่มลัทธิ ซึ่งทัศนคติและบรรทัดฐานของกลุ่มลัทธิจะไปมีอิทธิพลต่อความตั้งใจไปพฤติกรรม และในที่สุดจะมีผลต่อพฤติกรรม เนื่องจากจุดมุ่งหมายของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลนี้ต้องการที่จะทำนายและเข้าใจ พฤติกรรมของบุคคล การที่จะให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายดังกล่าวสามารถทำเป็นขั้นตอนดังนี้ (อุษณีย์ วรรณาลัย, 2549)

ขั้นตอนที่ 1 ระบุและวัดพฤติกรรมที่สนใจ เมื่อทราบอย่างแน่ชัดแล้วถามถึงการตัดสินใจ ต่อพฤติกรรมนั้นจากแนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ภายใต้การควบคุมของการตั้งใจความตั้งใจของบุคคล เป็นตัวกำหนดว่าจะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติพฤติกรรมนั้น

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์เพื่อที่จะสามารถระบุตัวที่กำหนดให้เกิดความตั้งใจจากทฤษฎี การกระทำอย่างมีเหตุผลความตั้งใจของคนที่จะกระทำสิ่งใดอยู่ที่ตัวกำหนดสำคัญ 2 ประการคือ ธรรมชาติของบุคคลนั้นและอิทธิพลของสังคมนั้น

ประการแรกปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหมายถึง การที่บุคคลประเมินผลการปฏิบัติพฤติกรรมนั้นว่าเป็นบวกหรือลบปัจจัยนี้เรียกว่า "ทัศนคติต่อพฤติกรรม" (Attitude towards the behavior) คือ การที่บุคคลตัดสินใจว่าจะประกอบพฤติกรรมนั้นว่าดีหรือไม่ดี

ประการที่สองเป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลว่าอิทธิพลของสังคมเป็นตัวกำหนดให้บุคคลประกอบพฤติกรรมเช่นนั้นหรือไม่ปัจจัยนี้เรียกว่าบรรทัดฐานของกลุ่มอิทธิพลหรือบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective norm)

ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ความเชื่อจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ซึ่ง 2 องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของบุคคลที่จะกระทำพฤติกรรม และความตั้งใจจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม โดยการเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นผลส่วนใหญ่มาจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงความเชื่อหรือเปลี่ยนแปลงการรับรู้เกี่ยวกับบรรทัดฐาน (Norm) อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติของบุคคลซึ่ง ความเชื่อเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการคาดคะเนพฤติกรรมนั่นเอง

### แนวคิดและหลักการบริการ

#### ความหมายของการบริการ

ด้วยเหตุที่ลักษณะการบริโภคนในปัจจุบันไม่เพียงแต่เน้นที่คุณภาพของสินค้า หากแต่ยังเน้นที่การบริการที่ดี เรื่องของการบริการจึงมีผู้ศึกษาและวิจัยด้วยการบริการและให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์ (2535: 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการหมายถึง สิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะของกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็นเป็นตัวตน หากแต่จะมีสิ่งของมาประกอบบริการดังกล่าวเพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

ศุภนิษฐ์ โชครัตนชัย (2536: 13) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

สมชาติ กิจขรรยง (2536: 42–43) ได้ให้ความหมายการบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกและความสบาย

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการบินไทย (2538: 1) กล่าวว่า การบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างพึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย ทัศนคติไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับ การบริการอันน่าประทับใจ เป็นหัวใจในการดึงดูดของลูกค้า

Kotler (1991) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งเสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยที่กระบวนการให้บริการนั้นอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

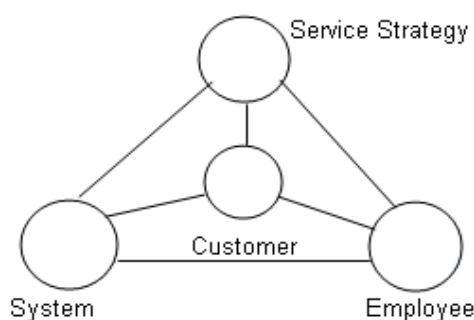
Murdick (1990: 4) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการว่า เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยการผลิตและการจัดจำหน่ายสินค้าและยังเพิ่มคุณค่าต่อความเป็นมนุษย์ นอกจากนี้การบริการยังต่างจากสินค้าคือ การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และเสื่อมสภาพได้ง่ายโดยสร้างขึ้นและสนองตอบผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย หรือเกิดจากความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตน อันเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคในบริการ

ธุรกิจการบริการมีแนวโน้มที่จะเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้น ธุรกิจต่างๆ ในปัจจุบันให้ความสนใจต่อความรู้สึกรักใคร่ของลูกค้า ดังนั้นลักษณะการให้บริการจึงไม่เพียงเป็นการขายสินค้า แต่ยังนำหลักทางจิตวิทยาเข้ามาใช้ในการบริการเพื่อให้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์การตลาดยุคปัจจุบันที่มุ่งเน้นความสำคัญ

ที่ลูกค้าและสร้างความพึงพอใจด้วยการนำเสนอวิธีการทางการตลาดต่างๆ นอกจากนี้นำมาใช้เพื่อใช้ในการจัดหาบุคลากรที่เหมาะสมและสามารถที่จะปฏิบัติงานด้านงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Albrecht (1985 อ้างใน วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2542: 96-113) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าว่าควรประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยหลักที่เรียกว่า สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (Service Triangle) ได้แก่ กลยุทธ์การบริการ ระบบงาน และพนักงาน



ภาพที่ 4 สามเหลี่ยมแห่งการบริการของ Albrecht

ที่มา: Albrecht and Zemke (1985)

โดยหลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการ คือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ คือ มีการบริหารทั้ง 3 ปัจจัยข้างต้นให้เหมาะสม

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจที่เน้นการตอบสนองความต้องการลูกค้า (Customer- driven Strategy) หรือกลยุทธ์แบบเน้นคุณภาพของบริการ โดยวัดที่ความพึงพอใจลูกค้าหรือกลยุทธ์เน้นผลการปฏิบัติงาน
2. ระบบการปฏิบัติงาน (System) มีระบบงานที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน คล่องตัวสูง ลูกค้าเข้าใจง่าย เป็นมิตรต่อลูกค้า (Customer Friendly System)
3. พนักงาน (Staff) โดยพนักงานต้องมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (Service Conscious) ซึ่งควรมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีที่ดีต่อลูกค้า มีความสรีทธาต่อองค์การ เห็นคุณค่าของการบริการที่ดี และมีสติ ระลึกรตนในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง เหมาะสมอยู่เสมอในทุกช่วงเวลา สัมผัสบริการ

ชลิต แก้วไสย (2539: 43 – 47 อ้างใน ปูนเดือน ศรีจันทร์สุข, 2544: 27-28) ได้กล่าวถึงหลักการทางจิตวิทยาในการบริการไว้ว่า พนักงานผู้ให้บริการต้องสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้มาขอใช้บริการ และกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังต้องเป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ มีความเข้าใจในหลักของงานบริการ ตลอดจนมีลักษณะนิสัยที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วย หลักจิตวิทยาที่สามารถนำมาเป็นข้อคิดและหลักปฏิบัติในงานประเภทบริการผู้อื่น เพื่อให้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น สรุปได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การเลือกบุคลากรมาทำหน้าที่ให้บริการจึงต้องเลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพในลักษณะที่สุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมต่อคนทั่วไป พุดจามีสัมมาคารวะ มีน้ำใจ ลักษณะท่าทีไม่อวดหยิ่งต่อผู้มาใช้บริการ ดังนั้น การคัดเลือกบุคคลได้เหมาะสมกับงานบริการ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะนั่นหมายถึง การคัดเลือกภาพลักษณ์ขององค์การที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์การ
2. การปรับตัวของผู้ให้บริการ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการแม้จะมีรูปร่างหน้าตาที่ดีก็ยังไม่เพียงพอ สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ สามารถปรับตัวให้เข้ากับอารมณ์ของผู้ใช้บริการได้ทุกโอกาส การใช้อารมณ์หรือหัวเสียจากเรื่องอื่นๆ มาระบายออกกับผู้มาใช้บริการ ก็เท่ากับเป็นการไล่ผู้ให้บริการโดยตรง ผู้ให้บริการจึงต้องฝึกหัดการปรับตัว การปรับอารมณ์ให้ได้
3. ทักษะจิตของผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการบางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อบุคลากรบางประเภท บางกลุ่ม การมีอคติ รู้สึกลำเอียงต่อลูกค้าเป็นการทำให้การบริการโดยไม่เป็นธรรม บางครั้งการแสดงออกความไม่พอใจออกมาให้ปรากฏที่แสดงถึงทัศนคติที่ไม่ดีออกมา
4. การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการบางคนพูดจาถ่มถั่วและพูดได้ทั้งวัน แต่บางคนไม่สนใจผู้คนที่มาใช้บริการ จะพูดแบบเสียไม่ได้ ใบหน้าก็บึ้งตึง ไม่เคยยิ้มกับใคร คนแบบนี้ไม่สามารถที่จะทำงานบริการได้
5. การรู้จักโน้มน้าวจิตใจของผู้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ รู้จักพูดจาโน้มน้าวจิตใจให้ผู้มาใช้บริการเกิดมีภาวะผูกพันทางจิตใจกับบริการ

นิกา เนื่องอุดม (2535: 18 – 21) กล่าวว่า พฤติกรรมการให้บริการที่แตกต่างกันนั้น เป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาตัวกำหนดพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคล เป็นประเภทของคุณลักษณะของบุคคลที่ทำให้เกิดความแตกต่าง คือ

1.1 คุณลักษณะของประชากร เช่น อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 คุณลักษณะที่แสดงถึงความรู้ความสามารถ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความถนัด ความชำนาญ

1.3 คุณลักษณะทางจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะ ค่านิยม การรับรู้ บุคลิกภาพ

1.4 แรงจูงใจ เป็นความจำเป็น ความต้องการ แรงขับ แรงกระตุ้น อันเกิดจากภายในตัวบุคคล ผลักดันนำไปสู่เป้าหมาย

2. ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

2.1 องค์กรที่มีลักษณะเป็นทางการ ได้แก่ มีโครงสร้าง เป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กรที่แน่นอน มีกฎระเบียบที่เป็นทางปฏิบัติ จะมุ่งเน้นความสำเร็จในงานอาจไม่คำนึงถึงการบริการ งานบริการจะไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว ต้องอาศัยปัจจัยส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อสร้างให้เกิดความประทับใจสูงสุดซึ่งผลที่ตามมาคือ การกลับมาใช้บริการ

2.2 องค์กรที่ไม่เป็นทางการ เกิดขึ้นโดยธรรมชาติของมนุษย์ไม่เป็นระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ เช่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ อุดมการณ์ การรวมตัวกันเป็นไปตามความพึงพอใจ เป็นการส่วนตัว หลักของงานบริการบางครั้งเป็นเรื่องของความพึงพอใจส่วนตัวในการบริการของพนักงานซึ่งหมายถึง การชอบ – ไม่ชอบของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ การสร้างความพึงพอใจในองค์กรอย่างไม่เป็นทางการจะต้องมีความยืดหยุ่นในองค์กรเกี่ยวกับงานบริการซึ่งจะเกิดผลดีต่อไปต่อองค์กร

3. ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมภายในองค์การได้แก่

- 3.1 สภาพทั่วไป ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
- 3.2 กลุ่มและสถาบัน ได้แก่ กลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการ

จากปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการให้บริการประกอบด้วย ปัจจัยที่เกิดจากลักษณะเฉพาะตัวบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการนั้นเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรปลูกฝังให้แก่พนักงาน โดยให้พนักงานทุกระดับเข้าใจตรงกันว่า ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ใด พนักงานทุกคนมีหน้าที่ให้บริการไปตามตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ ปลูกฝังให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน ต่อองค์การ และต่อลูกค้าของตนเอง ให้รับผิดชอบต่อหน้าที่ให้ดีที่สุด เพราะนั่นคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การ

#### หลักการที่ดีของงานให้บริการ

เมื่อก้าวถึงงานให้บริการ คนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงเพียงว่า เป็นงานที่จะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการเท่านั้น แต่ตามหลักการของงานให้บริการที่ดีเหมาะสมแล้ว จำเป็นต้องมีลักษณะอื่นๆ ประกอบกันด้วย ตามความเห็นของนักจัดการหลายๆ ท่าน ดังนี้

Max Weber (1966: 340) ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล แบบ *Sine irate studio* คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Katz and Danet (1973: 4 – 6) มีความเห็นว่าหลักเกณฑ์ที่สำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการ คือ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงานสำคัญ มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในเรื่องงานบริการเท่านั้น เป็นการให้บริการที่เป็นทางการหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติ ทั้งในองค์การของรัฐและเอกชน ควรยึดหลักการปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องกับขณะทำงาน

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายถึง พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดเป็นพิเศษ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชนวิวาทกับลูกค้า

สมิต สัจฉกร (2543: 27-31) ให้ความเห็นว่า การมีพฤติกรรมการให้บริการที่ดีนั้นประกอบไปด้วยลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. อภัยสยัคดี การต้อนรับลูกค้าด้วยสีหน้าแววตา และท่าทางที่เป็นมิตร
2. มีมิตรไมตรี แสดงต้อนรับและให้บริการด้วยมิตรไมตรี
3. เอาใจใส่งาน ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ พร้อมทั้งจะปรับปรุงและพัฒนา
4. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อยให้เหมาะสมต่อสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกและหน้าที่
5. กิริยาสุภาพ มารยาทดี ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม
6. วาจาสุภาพ ให้เกียรติผู้ที่เข้ามาใช้บริการ
7. น้ำเสียงไพเราะ น้ำเสียงแสดงถึงเป็นมิตร ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ
8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ต้องมีอารมณ์ที่มั่นคง มีความอดทนอดกลั้นต่อความกดดันต่างๆ

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา แสดงถึงความเอาใจใส่อย่างจริงจัง และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา

10. กระตือรือร้น เป็นการลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งในการให้บริการ แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่งาน ไม่เช่นนั้นอาจเป็นผลทำให้งานล่าช้าไม่เป็นไปตามที่กำหนด

11. มีวินัย ผู้ที่มีวินัยจะทำงานอย่างเป็นระบบ ยึดมั่นในหลักการ นโยบายขององค์กรและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

12. ซื่อสัตย์ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ ให้ความช่วยเหลือด้วย

พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์ (2547: 68) ได้ระบุว่า ลักษณะของบุคคลอันเป็นลักษณะที่จำเป็นในการทำงานบริการควรมุ่งที่ใน 4 ประเด็นหลักได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่นๆ โดยแยกได้เป็น 7 คุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. การจงใจ การใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อชักจูงผู้อื่นให้มีความคิดเห็นและพฤติกรรมที่คล้อยตาม

2. ความเข้าใจและความจำ มีความสามารถในการทำความเข้าใจภาษาพูดและภาษาเขียน ทักษะในการฟัง สามารถจดจำข้อมูลและเนื้อหา ขั้นตอนในการทำงานได้

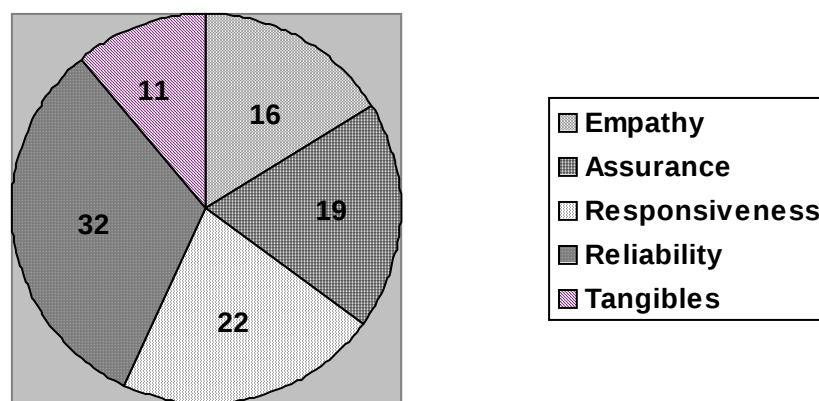
3. การใช้เหตุผล ความสามารถประยุกต์หลักการเพื่อใช้ตัดสินใจในการทำงาน

4. การมีวิจรณ์ญาณทางสังคม การปฏิบัติกระทำอย่างกระตือรือร้นในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น สามารถคาดเดาปฏิกิริยาของผู้อื่นได้ รวมถึงทักษะในการควบคุมความรู้สึก และการกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

5. ความสามารถในการสร้างเข้าใจ ความสามารถที่สื่อสารทั้งภาษาเขียนและภาษาพูดให้ผู้อื่นเข้าใจได้

6. ความแม่นยำและความรวดเร็ว ความสามารถในการตรวจและเขียน หรือลงรหัสข้อมูล ตัวเลขและเครื่องหมายต่างๆ ที่ให้เห็นได้ฟังได้อย่างรวดเร็ว

7. การทำงานภายใต้ความกดดัน ความสามารถในการทำพฤติกรรมและตอบสนองโดยไม่สูญเสียประสิทธิภาพ ยังคงความรวดเร็วและสรรถภาพในงานบริการได้อย่างสุภาพอ่อนโยน



ภาพที่ 5 Relative Importance of SERVQUAL

ที่มา: Zeitham and Parasuraman *et al.* (1990: 28)

จากนิยามหลักการบริการที่ดีข้างต้น สรุปได้ว่า พื้นฐานการให้บริการที่ดีคือ การให้บริการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและให้บริการด้วยความเท่าเทียม ความสุภาพ ความอ่อนน้อม ความซื่อสัตย์ ไม่ควรเน้นตัวบุคคล ควรให้บริการที่เท่าเทียมกันทุกคน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการ นอกจากนี้ Parasuraman และคณะ ได้ศึกษา เพื่อวัดคุณภาพของการบริการ 5 บริษัท ที่แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ (Reliability) ขององค์กรเป็นอันดับแรก ตามด้วยการตอบสนอง (Responsiveness), การรับรอง (Assurance), การเอาใจใส่ (Empathy) และการสร้างสิ่งจับต้องๆ ได้ (Tangibles)

Parasuraman และคณะ ได้สร้างแบบวัดและประเมินคุณภาพและบริการที่ชื่อว่า “Service Quality Measurement” หรือ ‘SERVQUAL’ เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพของงานบริการ (Parasuraman *et al.*, 1990: 23) ที่สร้างบนพื้นฐานความคิด “คุณภาพของการบริการ” ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ 1) ส่วนที่เป็นความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และ 2) ส่วนที่เป็นการรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการดั้งเดิมซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน

**ตารางที่ 1** Correspondence between SERVQUAL Dimension and Original 10 dimensions for Evaluating Service Quality

| Original Ten Dimension for Evaluating Service Quality | Tangibles | Reliability | Responsiveness | Assurance | Empathy |
|-------------------------------------------------------|-----------|-------------|----------------|-----------|---------|
| Tangibles                                             |           |             |                |           |         |
| Reliability                                           |           |             |                |           |         |
| Responsiveness                                        |           |             |                |           |         |
| Competence                                            |           |             |                |           |         |
| Courtesy                                              |           |             |                |           |         |
| Credibility                                           |           |             |                |           |         |
| Security                                              |           |             |                |           |         |
| Access                                                |           |             |                |           |         |
| Communication                                         |           |             |                |           |         |
| Understanding of Customers                            |           |             |                |           |         |

ที่มา: Parasuraman *et al.* (1990: 25)

ตารางความสัมพันธ์ระหว่าง มิติของเครื่องมือ SERVQUAL กับคุณภาพของงานบริการ  
ดั้งเดิมประกอบด้วย 10 ด้าน

#### 1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1.1 สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามคำสัญญา
- 1.2 ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

## 2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

- 2.1 ความเต็มใจให้บริการ
- 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการในทันทีทันใด
- 2.3 การติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

## 3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 3.1 ทักษะที่สำคัญต่อการให้บริการ
- 3.2 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ

## 4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

- 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรซับซ้อนเกินไป
- 4.2 ผู้ใช้บริการไม่ควรใช้เวลาารับบริการนานจนเกินไป
- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

## 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- 5.1 การแสดงความสุภาพและเอาใจใส่ต่อผู้บริการ
- 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

## 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 6.1 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
- 6.2 แจ้งให้ทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
- 6.3 รับฟังในสิ่งที่ผู้บริการชี้แจง

## 7. ความไว้วางใจ (Credibility) คุณภาพของบริการมีความเป็นมาตรฐานเที่ยงตรง

### 7.1 นำเชื่อถือ และความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ

## 8. ความปลอดภัย (Security) ประกอบด้วย

### 8.1 ความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัย

### 8.2 ความปลอดภัยด้านภาพพจน์ชื่อเสียง

## 9. ความเข้าใจในลูกค้า (Understanding the Customer) ประกอบด้วย

### 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

### 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

### 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

## 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

### 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

### 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

### 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

เนื่องจาก “SERVQUAL” เป็นแบบวัดที่มีความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง บางองค์การได้นำแบบวัดนี้ไปใช้เพื่อศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีต่องานบริการ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ดังตารางที่ 1 คุณภาพของงานบริการดั้งเดิมประกอบด้วย 10 ด้าน ที่สามารถแบ่งออกคุณภาพของงานบริการได้เป็น 5 มิติ ดังนี้

(Parasuraman *et al.*, 1990: 26)

มิติที่ 1 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง ภาพลักษณ์ที่ปรากฏภายนอกด้านความสะดวกสบาย ความคล่องแคล่วว่องไว เครื่องใช้ และเครื่องมือสื่อสาร

มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามคำสัญญาของการบริการที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง และเที่ยงตรง

มิติที่ 3 การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจที่จะช่วยเหลือและจัดเตรียมการบริการไว้ให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้งที่

มิติที่ 4 ความมั่นใจ (Credibility) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานที่จะจูงใจลูกค้าให้เกิดความเชื่อมั่น

มิติที่ 5 ความเอาใจใส่ (Understanding the Customer) หมายถึง ความเอาใจใส่ดูแลที่มีให้แก่ลูกค้าในด้านต่างๆ

จากผลของการศึกษาที่หลากหลายด้วยเครื่องมือ ‘SERVQUAL’ ด้วยการสัมภาษณ์ลูกค้าในด้านการบริการด้านต่างๆ อย่างเป็นระบบ ผลการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อ (Reliability) ถือเป็นมิติที่สำคัญที่สุดในงานด้านบริการ และในมิติที่ตรงกันข้ามนั่นคือ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ซึ่งในแต่ละด้านจำแนกเป็น 7 ระดับ โดยเกณฑ์เริ่มต้นตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree) จนไปถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) (Parasuaaman and Berry, 1990)

Strongly Disagree

Strongly Agree

1                      2 3                      4                      5                      6                      7

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดและประเมินคุณภาพและบริการที่ชื่อว่า “Service Quality Measurement” หรือ ‘SERVQUAL’ ที่ประกอบด้วย มิติที่ 1 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนอง (Responsibility) มิติที่ 4 ความมั่นใจ (Credibility) และมิติที่ 5 ความเอาใจใส่ (Understanding the Customer) เข้ามาช่วยในการสร้างข้อคำถามเพื่อวัดทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาพพื้นสายการบิน บริติช แอร์เวย์

ก่อนที่สายการบิน บริติช แอร์เวย์จะสามารถเรียกตัวเองว่าเป็น “The World’s Favorite Airline” ได้นั้น สายการบินบริติช แอร์เวย์ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานที่ให้บริการและลูกค้าที่ใช้บริการของสายการบิน เพราะสายการบินเชื่อว่า การบริการที่สำเร็จในปัจจุบันนั้น ส่วนหนึ่งมาจากแผนการอบรมที่องค์การได้ฝึกอบรมบุคลากรขององค์การที่ทำให้เกิดบริการที่มีมาตรฐาน แก่ลูกค้าตามจุดต่างๆ เพื่อให้พนักงานจะสามารถ “เข้าถึง” ลูกค้าได้โดยตรง เช่น บริเวณเคาเตอร์เช็คอินที่ผู้โดยสารขาออก (Customer Check-in Counter), การให้บริการบนเครื่องบิน (Cabin Service), การบริการด้านจัดอาหาร (Catering) และด้านการส่งมอบสัมภาระ (Baggage Delivery) ซึ่งไม่เพียงแต่ให้การอบรมด้านการบริการ แต่ยังกระตุ้นให้พนักงานส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า ซึ่งนั่นคือจุดมุ่งหมายขององค์การที่จะทำให้เกิดการบริการที่ยอดเยี่ยมและมีคุณค่ากว่าองค์การอื่น

ในระยะแรก Sir Colin Marshall ได้เสนอ 3 ญัตยสำคัญทางธุรกิจประการแรกคือ เปลี่ยนวัฒนธรรม (To Change the Culture) ประการที่สองคือ สร้างขวัญให้แก่พนักงาน (To Change Staff Morale) และประการสุดท้ายคือ การเพิ่มผลกำไร (Increase Profitability) ซึ่งองค์การตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสายการบินที่ดีที่สุดและประสบความสำเร็จที่สุดในอุตสาหกรรมการบิน

โครงการแรกคือ “Putting People First” เป็นโปรแกรมที่ได้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก องค์การมาให้อำนาจการศึกษา จุดเด่นของโปรแกรมนี้อยู่ที่ ไม่เพียงแต่นำมาซึ่งความสำคัญของการทำงานเป็นทีมและการรับรู้ความคาดหวังของลูกค้า แต่ยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนของแต่ละบุคคล โดยประกอบด้วย 4 หัวข้อหลักๆ คือ

1. Being a winner or loser
2. Owning the Problem
3. Being attentive
4. Empowerment

องค์ประกอบที่สำคัญของโปรแกรมการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลด้วยการให้อำนาจการตัดสินใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นสนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้แก้ไขและตัดสินใจกัน ปัญหาของตนเอง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน และผลที่สุดคือการเพิ่มระดับงานบริการให้สูงขึ้น พนักงานลาออกลดน้อยลง และความพึงพอใจของลูกค้าที่สมบูรณ์

หลังจากนั้น 2 ปี ได้เกิดโปรแกรมที่เรียกว่า “A Day in the Life” เน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมและยังเน้นปัจเจกบุคคลว่า บุคคลนั้นเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ กฎเกณฑ์ที่ทำให้โปรแกรมนี้สำเร็จได้นั้นคือ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงที่ทำให้พนักงานเชื่อในความจริงจังขององค์กรในการจัดโปรแกรมต่างๆ นี่ขึ้นมาเพื่อบรรลุเป้าหมายของโปรแกรมนั่นเอง

การตระหนักถึงความสำคัญของการทำธุรกิจสายการบินได้มีเพิ่มมากขึ้น เมื่อคู่แข่งทางธุรกิจได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น ด้วยเหตุนี้สายการบิน บริติช แอร์เวย์จึงได้เริ่มโปรแกรมที่ขึ้นมาเพื่อตอบสนองกับการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นในขณะนั้น นั่นคือ “To Be the Best” เป็นโปรแกรมที่ย้าเตือนเป้าหมายเพื่อเป็นสายการบินที่ดีและประสบความสำเร็จที่สุดในธุรกิจการบิน และในปี ค.ศ 1992-1993 การเป็นผู้นำทางธุรกิจจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้ลูกค้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยความคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังและทัศนคติของลูกค้านี้เองที่ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ และย้อนกลับมาเป็นความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีให้กับสายการบินบริติช แอร์เวย์

ในปี ค.ศ 1990's สายการบิน บริติช แอร์เวย์ได้เริ่มอีกโครงการนั่นคือ “Winning for Customers” ขึ้นเพื่อกระตุ้นพนักงานแต่ละคนให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้านการให้บริการที่ดีเยี่ยมให้แก่ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานแต่ละคนสามารถสร้างและรักษาความจงรักภักดีของลูกค้าเอาไว้สืบต่อไป ดังนั้นสายการบิน บริติช แอร์เวย์เชื่อว่า การสร้างคุณภาพการบริการนั้นเป็นหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานทุกคนในองค์กรที่จะรับผิดชอบร่วมกันไม่ว่าระดับใด จากโครงการต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น แสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญที่พนักงานและเน้นให้พนักงานทุกคน ทุกระดับ และทุกตำแหน่งขององค์กรได้มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในงานบริการเพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐานของการบริการที่ดีให้คงที่ต่อไป

เนื่องจากงานบริการถือได้ว่าเป็นงานที่ละเอียดอ่อน เพราะนอกจากจะต้องใช้ความรู้และทักษะด้านสินค้าและบริการแล้ว ปัจจัยส่วนบุคคลก็มีส่วนสำคัญต่อการให้บริการเช่น การมีอัธยาศัยดี กิริยาจาสุภาพ การควบคุมอารมณ์ได้ดี การรับฟังและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ การมีวินัย และการกระตือรือร้นต่างก็เป็นตัวเสริมที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นในงานบริการนอกจากขึ้นอยู่กับลักษณะของงานบริการและผู้ให้บริการแล้ว ยังมีความเกี่ยวข้องกับตัวผู้ใช้บริการที่ความคิดเห็นความชอบที่แตกต่างกันไปในลักษณะของบริการ ซึ่งนั่นจึงเป็นที่มาของคำติชมต่างๆ ที่ได้รับจากผู้ที่ใช้บริการ เนื่องด้วยผู้วิจัยเชื่อว่า

ทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการกระทำหรือพฤติกรรมนั้นมีส่วนสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบริการที่ให้บริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ หลายคนอาจมองว่างานบริการที่ต่ำต้อย ไม่มีเกียรติ ดังนั้น ถ้าแม้แต่ตัวพนักงานผู้ให้บริการเองมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานของตนเองแล้วนั้น ก็เป็นการยากที่พนักงานจะให้บริการด้วยความเต็มใจ หรือให้บริการผู้อื่นอย่างมีความสุข จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาถึงทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดแก่พนักงาน

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

#### ความหมายความพึงพอใจในงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ได้มีผู้ที่ให้ความหมายได้ดังนี้

Applewhite (1965: 8) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความสุขสบายที่ได้จากการสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่มีต่องานและความพอใจที่เกี่ยวกับรายได้

Blum and Naylor (1968: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งมีผลมาจากงานและปัจจัยสิ่งแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

Milton (1981: 151) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องานและนายจ้างของตน โดยเป็นสภาวะอารมณ์ทางบวกหรือความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตนว่า งานนั้นตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจและความสุขสบายได้หรือไม่

Vecchio (1988) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความคิดและความรู้สึกที่มีต่องาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน

สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานได้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานที่มีต่อสภาพการทำงาน และรวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ ลักษณะการประเมินผลการปฏิบัติงาน โอกาสในความก้าวหน้า ความปลอดภัย ความยุติธรรม หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน นักวิจัยจิตวิทยาสังคมหลายได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้มากมาย เช่น Herzberg, Locke, Maslow และ Vroom เป็นต้น

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาความพอใจในงานนั้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นหรือทัศนคติของพนักงานต่อมีด้านต่างๆ ในองค์การ เช่น ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา งานที่ทำ บรรยากาศในการทำงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้า การประเมินผล ค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

Ghiselli and Clarence (1955: 129-135) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจขึ้นในงาน

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพนั้น ถ้าอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปในสังคม ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สถานะทางสังคม (Caste) หมายถึง สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานต่างๆ ที่ต้องอยู่ในสภาพที่ดี เหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ก็จะเกิดความพึงพอใจ
3. อายุ (Age) จากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และอายุระหว่าง 45-54 ปี จะเกิดความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ
4. รายได้ที่รับจริง (Financial Incentive) ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษต้องมีความเป็นธรรม

5. คุณภาพของการบังคับบัญชา (Quality of Supervision) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขในการทำงานและเกิดความพึงพอใจในงาน

นอกจากนี้ Harell (1964: 260-268) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นได้จากความสัมพันธ์จากหลายองค์ประกอบได้แก่

#### 1. องค์ประกอบด้านบุคคล

1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย

1.2 ผู้ที่อยู่อาศัยเดี่ยวมีผู้ที่อยู่อาศัยมาก มีความต้องการเงินมาก อาจทำให้เกิดความไม่พอใจสูง

1.3 อายุ ผู้สูงอายุจะอยู่กลุ่มที่มีความไม่พึงพอใจสูง

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจในงานจะสูงเมื่อเริ่มงานใหม่ๆ และจะลดลงเมื่อทำงานได้ 5-8 ปี

1.5 การศึกษา มีความสำคัญมากเท่ากับความพึงพอใจในงาน

1.6 บุคลิกภาพ บุคลิกภาพของบุคคลอาจทำให้เขาไม่พึงพอใจในงานได้

#### 2. องค์ประกอบในเนื้อหาของงาน

2.1 ชนิดของงาน งานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง

2.2 ทักษะที่ต้องการ ทักษะนี้ขึ้นอยู่กัชนิดของงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบ

2.3 ฐานะอาชีพ บุคคลอาจมีความสุขกับอาชีพของตนได้

2.4 ภูมิประเทศ คนที่ทำงานในเมืองใหญ่ๆ เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็กๆ

3. องค์ประกอบที่ควบคุมโดยการบริการ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานเป็นความต้องการความปลอดภัยในด้านต่างๆ

### ทฤษฎีความคาดหวัง (Valence- Instrumentality-Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการนี้จะก่อให้เกิดความตึงเครียดในร่างกาย ความตึงเครียดที่เกิดขึ้นจะเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เชื่อว่าในการตัดสินใจทางเลือกต่างๆ มนุษย์จะพิจารณาว่ารางวัลที่ได้จากการตัดสินใจนั้นมีคุณค่าหรือเป็นสิ่งที่เขาชอบ (Valence) มากน้อยเพียงไร และมีทางเป็นไปได้หรือไม่ในการได้มาซึ่งรางวัลนั้น ดังนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์จึงต้องวิเคราะห์ในเชิงคุณค่าของรางวัลและความเป็นไปได้ในการได้รับรางวัล การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยมากแค่ไหนขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่ ระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลและความคาดหวังของบุคคลว่ามีความเป็นไปได้เพียงใด Vroom (1964: 14-15) เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์ที่แสดงออกมานั้นเป็นผลสะท้อนจากการที่บุคคลได้ทำการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล โดยเลือกมาจากพฤติกรรมทั้งหมดที่มีอยู่ในตัวบุคคล บุคคลจะคาดหวังไว้ว่า การที่เขาได้แสดงพฤติกรรมนี้เขาจะได้รับผลตอบแทนเช่นไร มากน้อยเพียงใดและผลตอบแทนนั้นเป็นที่พอใจต่อตนเองหรือไม่ ดังนั้น แรงจูงใจเกิดจาก  $Motivation = Expectancy + Instrumentality + Valence$  ต้องมีอำนาจในการจูงใจทั้ง 3 ส่วน หากตัวใดเป็น 0 จะเท่ากับว่าไม่มีแรงจูงใจได้เลย

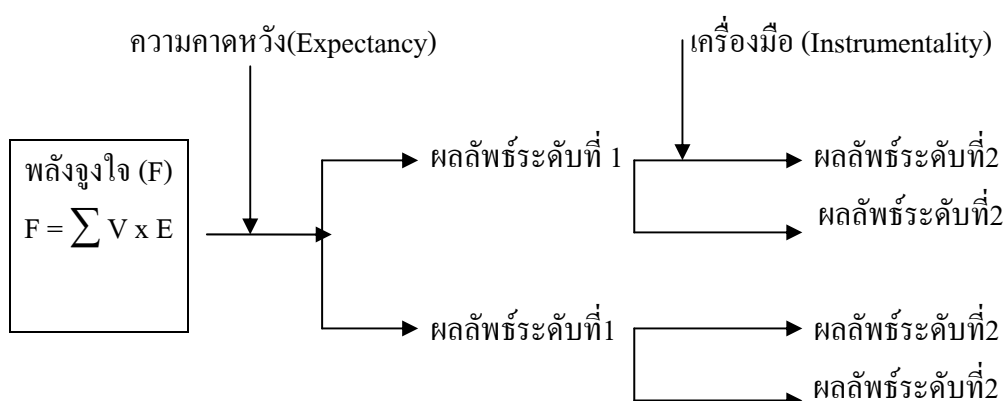
Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานที่เรียกว่า Valence-Instrumentality- Expectancy Theory: VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน ทฤษฎีนี้ประกอบด้วย 3 แนวความคิดที่สำคัญนั่นคือ

1. Valence คือ ระดับความพอใจของบุคคลต่อผลที่ได้รับของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย คุณค่าของรางวัล เชื่อว่ามูลค่า (Value) ของผลตอบแทนต้องสอดคล้องกับความต้องการของคน จึงจะเกิดพลังในการจูงใจมากขึ้น

2. Instrumentality หรือ Performance Outcome Expectancy คือ เครื่องมือของผลลัพธ์ (outcome) หรือรางวัลระดับที่1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง กล่าวคือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่ 1 กับผลลัพธ์ระดับที่2 เช่น การทำงานหนักทำให้ผลการปฏิบัติงานดี (ผลลัพธ์หรือรางวัลระดับที่ 1) ซึ่งผลงานที่ดีนั้นจะนำไปสู่การขึ้นเงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่ง (ผลลัพธ์หรือรางวัลระดับที่2) ซึ่งความคาดหวังในผลตอบแทนของงานที่คุ้มค่ากับผลการทำงาน จึงเป็นการจูงใจให้เรามีความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ

3. Expectancy คือ ความคาดหวังว่างานจะสำเร็จ หรือเรียกว่า Effort Performance Expectancy เชื่อว่า การทำงานหนัก มีผลทำให้เขาบรรลุเป้าหมายของงานได้ ดังนั้นความมานะพยายามให้เกิดผลสำเร็จที่ดีของงานซึ่งเกี่ยวพันกันจนเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

สามารถอธิบายแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวังของVroom ได้ดังแผนภาพ



ภาพที่ 6 ทฤษฎีความคาดหวังของVroom

ที่มา: สุพิน เกชาคุปต์ (2536: 79)

ทั้งนี้ สามารถอธิบายแนวคิดของ Vroom ได้ดังนี้

1. ผลลัพธ์ระดับแรกและผลลัพธ์ระดับที่สอง (First- Level and Second-Level Outcomes) ผลลัพธ์ระดับแรก หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ผลงาน การขาดงาน อัตราการออกจากงาน และคุณภาพของผลผลิต ผลลัพธ์ระดับที่สอง

ได้แก่ รางวัลหรือการลงโทษซึ่งเป็นผลที่เกิดจากผลลัพธ์ระดับแรก ได้แก่ เงินเดือนที่เพิ่มขึ้น การได้รับการยอมรับหรือต่อต้านจากสมาชิกในกลุ่ม การเลื่อนตำแหน่ง การถูกไล่ออกงาน เป็นต้น

2. เครื่องมือ/สิ่งกระตุ้น (Instrumentality) หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ คือ การรับรู้ของบุคคลว่าผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ระดับที่สอง เช่น ความเชื่อของบุคคลว่าผลสำเร็จของงาน (ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง) นำไปสู่การเลื่อนขึ้นเงินเดือนที่ดี (ผลลัพธ์ระดับที่สอง)

3. คุณค่า (Valence) คือ ความพึงพอใจของบุคคลต่อผลที่ได้รับ ถ้าผลที่ได้เป็นบวกบุคคลจะรู้สึกพอใจ แต่ถ้าได้ผลที่เป็นลบบุคคลจะไม่พอใจและพยายามจะหลีกเลี่ยง หรือถ้าบุคคลไม่ได้รับรู้ถึงความแตกต่างของผลที่ได้รับจะรู้สึกเฉยๆ หรือมีความพอใจเป็นศูนย์ ตัวอย่างเช่น บุคคลจะพยายามให้ตนมีผลงานที่ดี (ผลลัพธ์ระดับแรก) เพราะ เชื่อว่าจะนำไปสู่การขึ้นเงินเดือนที่ดี (ผลลัพธ์ระดับที่สอง)

4. ความคาดหวัง (Expectation) คือ ความเชื่อของบุคคลที่ว่าเมื่อทำงานหนักจะได้ผลการปฏิบัติงานตามที่ต้องการ มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าความคาดหวังสูงค่าจะใกล้ 1 ถ้าต่ำค่าจะใกล้ 0

นอกจากนี้ Herzberg (1966) ได้ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการทำงาน โดยสำรวจความคิดเห็นของนักบัญชีและวิศวกรประมาณ 200 คน ในเขตเมือง Pittsburg ประเทศ สหรัฐอเมริกา ซึ่งจุดมุ่งหมายของการศึกษาคือ เพื่อประโยชน์ในทางอุตสาหกรรม ประโยชน์ที่คาดหวังไว้คือการศึกษาศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางในการเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์สำหรับทุกคนก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญและกำลังใจ ที่จะส่งผลให้เกิดความสุขกาย สบายใจ และความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จากผลการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่องานนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ Herzberg *et al.* (1966 อ้างถึงใน ประพันธ์ สุริหาร, 2532: 67- 69) ได้ศึกษาทฤษฎีของใจ คำจูน หรือ ทฤษฎีของใจสุขอนามัย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยทั้งสองได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยคำจูน (Hygiene factor)

## ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บางครั้งเราเรียกองค์ประกอบนี้ว่า เนื้อหาของงาน (Job Content) องค์ประกอบนี้จะตอบสนองความต้องการทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่ ปัจจัยจูงใจมี 5 ประการ (ประพนธ์ สุริหาร, 2532: 67-69)

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าว การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้ที่มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็น เพราะถ้าไม่มี ปัจจัยเหล่านี้ บุคคลในองค์กรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุนมี 9 ประการ คือ (ประพนธ์ สุริหาร, 2532: 67- 69)

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารในองค์กร
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility off Growth) นอกจากหมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation superior, subordinate, peer) หมายถึง ปฏิกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี สามารถร่วมงานกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
4. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
5. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับถือในสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี
6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้จากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจในการทำงานในที่แห่งใหม่
7. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร
8. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการสอน รวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ
9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervisor- technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Herzberg (1966) ได้อธิบายองค์ประกอบว่า ทั้ง 2 องค์ประกอบ จะทำให้คนทำงานมีความรู้สึกแตกต่างกัน องค์ประกอบประเภทซ่อมแซม (Hygiene Factor) จะเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจขึ้น แต่ถ้าหากมนุษย์ได้รับการตอบสนองในองค์ประกอบนี้ มนุษย์จะเกิดความรู้สึกพอใจ ปลดปล่อยจากความรู้สึกที่ไม่พอใจนั้น นอกจากนี้ Herzberg ยังกล่าวว่าในการทำงานนั้น การจูงใจที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะไม่เพียงแต่องค์ประกอบที่ดีในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง และสวัสดิการที่ดีนั้น แต่ยังรวมถึงการทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง สนับสนุนให้คนได้มีโอกาสได้พัฒนาหรือมีความก้าวหน้าในอาชีพ แต่ถ้าหากองค์กรไม่เห็นความสำคัญหรือความสามารถของพนักงานแล้ว ความอดุสาหะในการทำงานก็จะลดลง Herzberg กล่าวว่าคะแนนที่ได้รับชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของคนทำงานที่อยู่ในกลุ่มต่างกันจะมีทัศนคติแตกต่างกัน เช่น คนทำงานที่อยู่ในอาชีพระดับสูงหรือคนทำงานที่มีการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบภายใน (Motivator) มากกว่า

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกทฤษฎี Two Factor ของ Herzberg ซึ่งทฤษฎีนี้ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจและปัจจัยที่ไม่ใช่ตัวจูงใจที่นำมาใช้วัดความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบิน บริติช แอร์เวย์

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

ปูนเดือน ศรีจันทร์สุข (2544) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่องานและการให้บริการ บริษัท การบินไทย จำกัด จากผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติที่ดีต่องานและการบริการโดยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ทัศนคติในด้านลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับ “สูง” ด้านนโยบายการบังคับบัญชาและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ส่วนทัศนคติด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับที่ต่ำ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุในการทำงานในองค์กร ตำแหน่งงานหน้าที่เดียวกัน ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่องานและการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่องานและการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. เส้นทางการบินที่ต่างกันทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่องานและการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมปรีดา วงษ์เที่ยง (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการทำงานบริการในแผนกผู้โดยสารขาเข้า- ออก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นต่อการบริการภาคพื้นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุ สถานสมรส ระดับตำแหน่งงาน และอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการภาคพื้นแตกต่างกัน 3) บรรยากาศองค์กรในทุกๆ ด้าน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการบริการภาคพื้น

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

กนกวรรณ ร่วมไทย (2530) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรกับผลกระทบต่อทัศนคติต่องานบริการ ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานผู้ให้บริการของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด พบว่าระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับทัศนคติต่องานบริการและลักษณะของความสัมพันธ์เป็นไปในลักษณะผกผัน

ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ (2547) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน กับคุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพการบริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และ ไม่พบว่า อายุ อายุงาน สถานภาพสมรสของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

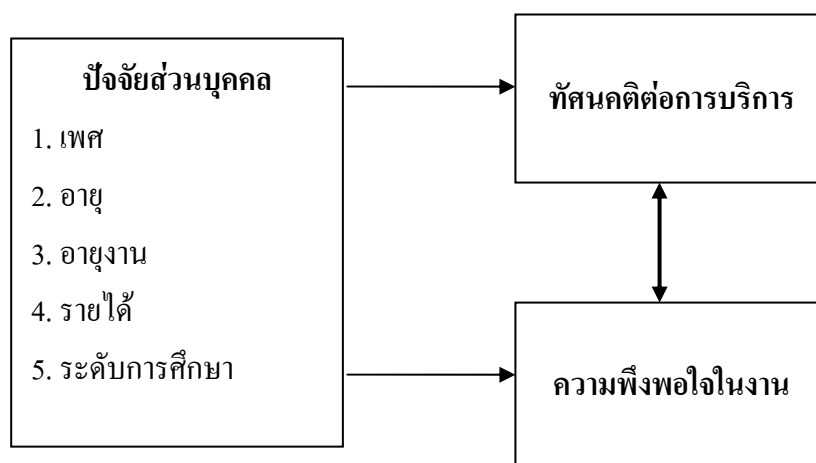
วรารัณ ทิมวัฒนา (2537) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตส บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า อายุ อายุงาน เงินเดือน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตส

สุกัญญา เลิศศิริดากุล (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับสายการบินนานาชาติ: ศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่ง ลักษณะงาน และโครงสร้างองค์กร ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

บุญม้น วงศ์สุนทรรัตน์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามทฤษฎี สองปัจจัยของเฮอรัลด์พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 6 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ สถานะอาชีพ ความเป็นส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในระดับปานกลางใน 8 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้มีเทศ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายและการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



### สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ไว้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบิน บริติช แอร์เวย์ โดยประชากรและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินบริติช แอร์เวย์ ในประเทศไทยที่สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 151 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจาก ตาราง Krojcie และ Morgan ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 125 ชุด และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 110 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจาก ศึกษาทบทวนวรรณกรรมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุงาน รายได้ และระดับการศึกษา จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยใช้แบบวัดประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman ที่เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามทัศนคติ จำนวน 40 ข้อ เป็นมาตราวัดของ Likert (Likert Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ เป็นข้อถามเชิงบวก (Positive) จำนวน 31 ข้อ และเป็นข้อถามเชิงลบ (Negative) จำนวน 9 ข้อ

คำถามเชิงบวกประกอบด้วย ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 6, 7, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 และ 38

คำถามเชิงลบประกอบด้วย ข้อที่ 5, 8, 9, 10, 11, 12, 30, 39 และ 40

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการของพนักงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ โดยข้อความในแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะ ประเมินค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert Scale) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้ได้แบ่งลักษณะข้อคำถามเป็น 2 ประเภท คือ ข้อความในเชิงบวก (Positive) และข้อความในเชิงลบ (Negative) โดยกำหนดคะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ดังนี้

|                      |          |   |
|----------------------|----------|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | ให้คะแนน | 5 |
| เห็นด้วย             | ให้คะแนน | 4 |
| ไม่แน่ใจ             | ให้คะแนน | 3 |
| ไม่เห็นด้วย          | ให้คะแนน | 2 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้คะแนน | 1 |

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงลบ (Negative) ดังนี้

|                      |          |   |
|----------------------|----------|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | ให้คะแนน | 1 |
| เห็นด้วย             | ให้คะแนน | 2 |
| ไม่แน่ใจ             | ให้คะแนน | 3 |
| ไม่เห็นด้วย          | ให้คะแนน | 4 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้คะแนน | 5 |

ในการแปลความหมาย เพื่อวัดทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบิน บริติช แอร์เวย์ แปลผลโดยแบ่งคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ค่าพิสัย

$$\text{ระดับทัศนคติต่อการให้บริการ} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการวัด}}$$

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความรู้เกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการใช้เกณฑ์ดังนี้

- คะแนนระหว่าง 3.68 – 5.00 = มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการในระดับสูง  
 คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.67 = มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการในระดับปานกลาง  
 คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 = มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการในระดับต่ำ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สร้างขึ้นเพื่อวัดความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้และค่าตอบแทน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการตรวจสอบเอกสารแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของ Herzberg ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัดตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ เป็นข้อถามเชิงบวก (Positive) 46 ข้อ และเป็นข้อถามเชิงลบ (Negative) 12 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน 6 ด้านดังนี้

- |                                     |              |                      |
|-------------------------------------|--------------|----------------------|
| 1. ด้านลักษณะงาน                    | จำนวน 9 ข้อ  | ได้แก่ ข้อที่ 41- 49 |
| 2. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า    | จำนวน 9 ข้อ  | ได้แก่ ข้อที่ 50- 58 |
| 3. ด้านเพื่อนร่วมงาน                | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 59- 68 |
| 4. ด้านผู้บังคับบัญชา               | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 69- 78 |
| 5. ด้านรายได้และค่าตอบแทน           | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 79- 88 |
| 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 89- 98 |

คำถามเชิงบวกประกอบด้วย ข้อที่ 41, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97 และ 98

คำถามเชิงลบประกอบด้วย ข้อที่ 42, 43, 49, 63, 64, 65, 66, 68, 81, 82, 83 และ 84

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ดังนี้

|                      |          |   |
|----------------------|----------|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | ให้คะแนน | 5 |
| เห็นด้วย             | ให้คะแนน | 4 |
| ไม่แน่ใจ             | ให้คะแนน | 3 |
| ไม่เห็นด้วย          | ให้คะแนน | 2 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้คะแนน | 1 |

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงลบ (Negative) ดังนี้

|                      |          |   |
|----------------------|----------|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | ให้คะแนน | 1 |
| เห็นด้วย             | ให้คะแนน | 2 |
| ไม่แน่ใจ             | ให้คะแนน | 3 |
| ไม่เห็นด้วย          | ให้คะแนน | 4 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้คะแนน | 5 |

การแปลความหมายคะแนนความพึงพอใจในงานกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 3 ระดับ โดยพิจารณาจากค่าพิสัย ดังนี้

|                            |   |                                                                     |
|----------------------------|---|---------------------------------------------------------------------|
| ความกว้างของอันตรภาคชั้น   | = | $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$ |
| คะแนนสูงสุดแต่ละข้อเท่ากับ | = | 5 คะแนน                                                             |
| คะแนนต่ำสุดแต่ละข้อเท่ากับ | = | 1 คะแนน                                                             |

เพราะฉะนั้น ความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ 1.33 นำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและเกณฑ์ ความหมายของค่าคะแนน ดังนี้

|                         |   |                                |
|-------------------------|---|--------------------------------|
| คะแนนระหว่าง 3.68- 5.00 | = | ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง |
| คะแนนระหว่าง 2.34- 3.67 | = | ความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง |
| คะแนนระหว่าง 1.00- 2.33 | = | ความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ     |

### วิธีการสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินบริติชแอร์เวย์เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและการครอบคลุมของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษา

3. ตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนรายข้อ และคะแนนรวมรายด้านเพื่อตรวจสอบว่าข้อคำถามเหล่านั้นสามารถวัดทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานได้จริงหรือไม่ โดยครั้งผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกันจำนวน 30 คน ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้วิธีการของ Cronbach (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2533) ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นดังนี้

|                                                   |   |       |
|---------------------------------------------------|---|-------|
| แบบสอบถามวัดทัศนคติต่อการบริการมีค่าความเชื่อมั่น | = | .9173 |
| แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน มีค่าความเชื่อมั่น   | = | .9600 |

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ในเดือนมิถุนายน 2550 จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยทำการทดสอบสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

5. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดลองแล้ว เสนอประธานและคณะกรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์ครั้งสุดท้าย เพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ สำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในเดือนสิงหาคม 2551

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบคุณภาพแล้ว ไปขอความร่วมมือกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินบริติช แอร์เวย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ด้วยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Krojcie และ Morgan โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายผู้วิจัยได้ส่ง แบบสอบถามจำนวน 125 ชุด และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 110 และรับคืนแบบสอบถาม จากพนักงานต้อนรับภาคพื้นโดยตรง ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมดก่อนนำไปวิเคราะห์

นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จำนวน 110 ชุด มาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่วางไว้ จากนั้นนำข้อมูลมาบันทึกในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติต่อไป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างทำการตรวจวัดความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและได้ทำการบันทึกคะแนนมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percent) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายคะแนน โดยเฉลี่ยและการกระจายของคะแนนด้านทัศนคติต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และความพึงพอใจในงาน

3. ค่า t-test ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา

4. ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) ของตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ อายุงาน และรายได้ โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของ Scheffe

5. ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบิน บริติช แอร์เวย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน รายได้ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทัศนคติต่อการบริการ ความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา ทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน รายได้และระดับการศึกษา

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา

(n=110)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|------------|--------|
| เพศ             |            |        |
| ชาย             | 37         | 33.6   |
| หญิง            | 73         | 66.4   |
| รวม             | 110        | 100.0  |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n= 110)

| ปัจจัยส่วนบุคคล     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| อายุ                |            |        |
| ไม่เกิน 30 ปี       | 68         | 61.8   |
| 31 - 40 ปี          | 29         | 26.4   |
| มากกว่า 40 ปี       | 13         | 11.8   |
| รวม                 | 110        | 100.0  |
| อายุงาน             |            |        |
| ไม่เกิน 1 ปี        | 41         | 37.3   |
| 1 ปีขึ้นไป - 10 ปี  | 31         | 28.2   |
| 10 ปีขึ้นไป - 20 ปี | 32         | 29.0   |
| มากกว่า 20 ปี       | 6          | 5.5    |
| รวม                 | 110        | 100.0  |
| รายได้              |            |        |
| 15,000- 25,000 บาท  | 54         | 49.1   |
| 25,001- 35,000 บาท  | 14         | 12.7   |
| 35,001- 40,000 บาท  | 17         | 15.5   |
| มากกว่า 40,000 บาท  | 25         | 22.7   |
| รวม                 | 110        | 100.0  |
| ระดับการศึกษา       |            |        |
| ปริญญาตรี           | 97         | 88.2   |
| สูงกว่าปริญญาตรี    | 13         | 11.8   |
| รวม                 | 110        | 100.0  |

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ยุโรปทั้งหมด 110 คน มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ยุโรปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 และเป็นเพศชายจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6

อายุ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ยุโรปมีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และมีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

อายุงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ยุโรปมีอายุงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคืออายุงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 อายุงานมากกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และมีอายุงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

รายได้ ค่าตอบแทน พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ยุโรปได้รับค่าตอบแทนต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาคือได้รับค่าตอบแทนต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ค่าตอบแทนต่อเดือนระหว่าง 35,001- 40,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และค่าตอบแทนต่อเดือนระหว่าง 25,001- 35,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ยุโรปมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2 และการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการบริการ ความพึงพอใจในงาน

### ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับทัศนคติต่อการบริการ

(n=110)

| ทัศนคติต่อการบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ระดับสูง            | -          | -      |
| ระดับปานกลาง        | 91         | 82.7   |
| ระดับต่ำ            | 19         | 17.3   |
| รวม                 | 110        | 100.0  |

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่ มีคะแนนทัศนคติต่อการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 82.7

### ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับความพึงพอใจในงาน

(n=110)

| ความพึงพอใจในงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| ระดับสูง         | 43         | 39.1   |
| ระดับปานกลาง     | 65         | 59.1   |
| ระดับต่ำ         | 2          | 1.8    |
| รวม              | 110        | 100.0  |

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่ มีคะแนนความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.1

## ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ทัศนคติต่อการบริการ และความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ

(n=110)

| เพศ  | n   | $\bar{X}$ | S.D | t   | p   |
|------|-----|-----------|-----|-----|-----|
| หญิง | 37  | 3.95      | .35 | .68 | .77 |
| ชาย  | 73  | 3.91      | .30 |     |     |
| รวม  | 110 |           |     |     |     |

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ ไม่พบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานที่ 1.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F    | p   |
|------------------|-------|-----|-----|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | .41   | 2   | .20 | 2.03 | .14 |
| ภายในกลุ่ม       | 10.72 | 107 | .10 |      |     |
| รวม              | 11.13 | 109 |     |      |     |

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐาน 1.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน

| (n=110)          |       |     |     |        |      |
|------------------|-------|-----|-----|--------|------|
| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F      | p    |
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.18  | 3   | .39 | 4.21** | .007 |
| ภายในกลุ่ม       | 9.94  | 106 | .09 |        |      |
| รวม              | 11.12 | 109 |     |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อนำไปทดสอบหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุงานเป็นรายคู่ โดยการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของ Scheffe พบว่า ทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความแตกต่างกันจำแนกตามอายุงาน

ตารางที่ 8 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน

| อายุงาน             |     | อายุงาน   |     |     |     |      |
|---------------------|-----|-----------|-----|-----|-----|------|
|                     |     | $\bar{X}$ | (1) | (2) | (3) | (4)  |
| ไม่เกิน 1 ปี        | (1) | 3.90      | -   | .74 | .74 | .06  |
| 1 ปีขึ้นไป - 10 ปี  | (2) | 3.98      |     | -   | .23 | .22  |
| 10 ปีขึ้นไป - 20 ปี | (3) | 3.82      |     |     | -   | .01* |
| มากกว่า 20 ปี       | (4) | 4.27      |     |     |     | -    |

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของทัศนคติต่อการบริการพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี มีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป - 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 1.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

**ตารางที่ 9** แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจําแนกตามรายได้

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F    | p   |
|------------------|-------|-----|-----|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | .33   | 3   | .11 | 1.10 | .35 |
| ภายในกลุ่ม       | 10.78 | 106 | .10 |      |     |
| รวม              | 11.12 | 109 |     |      |     |

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจําแนกตามรายได้ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานที่ 1.5 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

**ตารางที่ 10** แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจําแนกตามระดับการศึกษา

(n=110)

| ระดับการศึกษา | n   | $\bar{X}$ | S.D | t   | p    |
|---------------|-----|-----------|-----|-----|------|
| ปริญญาตรี     | 97  | 3.93      | .33 | .59 | .311 |
| ปริญญาโท      | 13  | 3.87      | .25 |     |      |
| รวม           | 110 |           |     |     |      |

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมุติฐานที่ 2** พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 11** แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ

(n=110)

| เพศ     | n   | $\bar{X}$ | S.D | t   | p   |
|---------|-----|-----------|-----|-----|-----|
| เพศชาย  | 37  | 3.35      | .47 | .26 | .65 |
| เพศหญิง | 73  | 3.33      | .43 | .27 |     |
| รวม     | 110 |           |     |     |     |

จากตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 12** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ

(n=110)

| เพศ  | n   | $\bar{X}$ | S.D  | t     | p    |
|------|-----|-----------|------|-------|------|
| หญิง | 37  | 3.81      | .403 | 1.486 | .160 |
| ชาย  | 73  | 3.67      | .522 |       |      |
| รวม  | 110 |           |      |       |      |

จากตารางที่ 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ ไม่พบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 13** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ

(n=110)

| เพศ  | n   | $\bar{X}$ | S.D | t    | p   |
|------|-----|-----------|-----|------|-----|
| หญิง | 37  | 3.60      | .85 | .178 | .44 |
| ชาย  | 73  | 3.57      | .76 |      |     |
| รวม  | 110 |           |     |      |     |

จากตารางที่13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ ไม่พบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 14** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ

(n=110)

| เพศ  | n   | $\bar{X}$ | S.D | t     | P    |
|------|-----|-----------|-----|-------|------|
| หญิง | 37  | 3.64      | .84 | -.422 | .153 |
| ชาย  | 73  | 3.70      | .64 |       |      |
| รวม  | 110 |           |     |       |      |

จากตารางที่14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ ไม่พบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 15 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ

(n=110)

| เพศ  | n   | $\bar{X}$ | S.D | t    | p   |
|------|-----|-----------|-----|------|-----|
| หญิง | 37  | 3.38      | .68 | -.97 | .20 |
| ชาย  | 73  | 3.51      | .59 |      |     |
| รวม  | 110 |           |     |      |     |

จากตารางที่15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ ไม่พบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 16 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ

(n=110)

| เพศ  | n   | $\bar{X}$ | S.D | t    | p   |
|------|-----|-----------|-----|------|-----|
| หญิง | 37  | 3.13      | .60 | 1.58 | .14 |
| ชาย  | 73  | 2.92      | .67 |      |     |
| รวม  | 110 |           |     |      |     |

จากตารางที่16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ ไม่พบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 17** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ

(n=110)

| เพศ  | n   | $\bar{X}$ | S.D | t    | p   |
|------|-----|-----------|-----|------|-----|
| หญิง | 37  | 2.64      | .84 | -.20 | .23 |
| ชาย  | 73  | 2.68      | .72 |      |     |
| รวม  | 110 |           |     |      |     |

จากตารางที่ 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามเพศ ไม่พบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานที่ 2.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 18** แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F    | p    |
|------------------|-------|-----|-----|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.94  | 2   | .97 | 5.27 | .007 |
| ภายในกลุ่ม       | 19.66 | 107 | .18 |      |      |
| รวม              | 21.60 | 109 |     |      |      |

จากตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 19** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงาน  
ต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F      | p    |
|------------------|-------|-----|------|--------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 3.33  | 2   | 1.66 | 7.92** | .001 |
| ภายในกลุ่ม       | 22.49 | 107 | .21  |        |      |
| รวม              | 25.83 | 109 |      |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อนำไปทดสอบหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' เปรียบเทียบพหุคูณพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความแตกต่างกันจำแนกตามอายุ

**ตารางที่ 20** ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงาน  
ต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ

| อายุ          |     | $\bar{X}$ | อายุ |       |       |
|---------------|-----|-----------|------|-------|-------|
|               |     |           | (1)  | (2)   | (3)   |
| ไม่เกิน 30 ปี | (1) | 3.80      | -    | .002* | .85   |
| 31 - 39 ปี    | (2) | 3.43      |      | -     | .017* |
| มากกว่า 40 ปี | (3) | 3.91      |      |       | -     |

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านลักษณะงานพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน และพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 21** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจําแนกตามอายุ

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F      | p    |
|------------------|-------|-----|------|--------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 5.75  | 2   | 2.87 | 4.97** | .009 |
| ภายในกลุ่ม       | 61.88 | 107 | .57  |        |      |
| รวม              | 67.63 | 109 |      |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจําแนกตามอายุพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อนําไปทดสอบหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' เปรียบเทียบพหุคูณพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความแตกต่างกันจําแนกตามอายุ

**ตารางที่ 22** ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจําแนกตามอายุ

| อายุ          |     | $\bar{X}$ | อายุ |       |       |
|---------------|-----|-----------|------|-------|-------|
|               |     |           | (1)  | (2)   | (3)   |
| ไม่เกิน 30 ปี | (1) | 3.65      | -    | .002* | .856  |
| 31 - 39 ปี    | (2) | 3.23      |      | -     | .017* |
| มากกว่า 40 ปี | (3) | 3.95      |      |       | -     |

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกัน และพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31- 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 23** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F      | p    |
|------------------|-------|-----|------|--------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 3.84  | 2   | 1.92 | 5.40** | .006 |
| ภายในกลุ่ม       | 37.99 | 107 | .35  |        |      |
| รวม              | 41.83 | 109 |      |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 23 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อนำไปทดสอบหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' เปรียบเทียบพหุคูณพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความแตกต่างกันจำแนกตามอายุ

**ตารางที่ 24** ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ

| อายุ          |     | $\bar{X}$ | อายุ |        |     |
|---------------|-----|-----------|------|--------|-----|
|               |     |           | (1)  | (2)    | (3) |
| ไม่เกิน 30 ปี | (1) | 3.58      | -    | .006** | .90 |
| 31 – 40 ปี    | (2) | 3.15      |      | -      | .21 |
| มากกว่า 40 ปี | (3) | 3.50      |      |        | -   |

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**ตารางที่ 25** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา  
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F    | p   |
|------------------|-------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.61  | 2   | .806 | 1.60 | .20 |
| ภายในกลุ่ม       | 53.63 | 107 | .50  |      |     |
| รวม              | 55.25 | 109 |      |      |     |

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 25 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

**ตารางที่ 26** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทน  
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F    | p   |
|------------------|-------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | .04   | 2   | .023 | .054 | .94 |
| ภายในกลุ่ม       | 46.29 | 107 | .43  |      |     |
| รวม              | 46.33 | 109 |      |      |     |

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 26 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทนแตกต่างกัน

**ตารางที่ 27** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F     | p   |
|------------------|-------|-----|------|-------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | 4.91  | 2   | 2.45 | 4.50* | .01 |
| ภายในกลุ่ม       | 58.30 | 107 | .54  |       |     |
| รวม              | 63.21 | 109 |      |       |     |

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อนำไปทดสอบหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' เปรียบเทียบพหุคูณพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความแตกต่างกันจำแนกตามอายุ

**ตารางที่ 28** ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุ

| อายุ          |     | $\bar{X}$ | อายุ |       |      |
|---------------|-----|-----------|------|-------|------|
|               |     |           | (1)  | (2)   | (3)  |
| ไม่เกิน 30 ปี | (1) | 2.83      | -    | .047* | .103 |
| 31 – 40 ปี    | (2) | 2.42      | -    | -     | .960 |
| มากกว่า 40 ปี | (3) | 2.35      | -    | -     | -    |

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 2.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F    | p    |
|------------------|-------|-----|-----|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.24  | 3   | .41 | 2.15 | .098 |
| ภายในกลุ่ม       | 20.36 | 106 | .19 |      |      |
| รวม              | 21.60 | 109 |     |      |      |

จากตารางที่ 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 30 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F    | p   |
|------------------|-------|-----|-----|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.51  | 3   | .50 | 2.19 | .09 |
| ภายในกลุ่ม       | 24.46 | 106 | .23 |      |     |
| รวม              | 25.98 | 109 |     |      |     |

จากตารางที่ 30 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 31** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและ  
ความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F    | p    |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 4.57  | 3   | 1.52 | 2.56 | .059 |
| ภายในกลุ่ม       | 63.07 | 106 | .59  |      |      |
| รวม              | 67.65 | 109 |      |      |      |

จากตารางที่ 31 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 32** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของ  
พนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F      | p    |
|------------------|-------|-----|------|--------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 4.85  | 3   | 1.61 | 4.63** | .004 |
| ภายในกลุ่ม       | 36.97 | 106 | .34  |        |      |
| รวม              | 41.83 | 109 |      |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 32 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงานพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อนำไปทดสอบหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' เปรียบเทียบพหุคูณพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความแตกต่างกันจำแนกตามอายุงาน

**ตารางที่ 33** ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน

| อายุงาน               |     | $\bar{X}$ | อายุงาน |     |       |      |
|-----------------------|-----|-----------|---------|-----|-------|------|
|                       |     |           | (1)     | (2) | (3)   | (4)  |
| ไม่เกิน 1 ปี          | (1) | 3.53      | -       | .84 | .05   | .98  |
| 1 ปีขึ้นไป - 10 ปี    | (2) | 3.66      |         | -   | .009* | 1.00 |
| มากกว่า 10 ปี - 20 ปี | (3) | 3.14      |         |     | -     | .33  |
| มากกว่า 20 ปี         | (4) | 3.63      |         |     |       | -    |

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป - 10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**ตารางที่ 34** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน

| (n=110)          |       |     |     |      |     |
|------------------|-------|-----|-----|------|-----|
| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F    | p   |
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.76  | 3   | .58 | 1.16 | .32 |
| ภายในกลุ่ม       | 53.48 | 106 | .50 |      |     |
| รวม              | 55.25 | 109 |     |      |     |

จากตารางที่ 34 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 35 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทน  
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F   | p   |
|------------------|-------|-----|-----|-----|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | .89   | 3   | .29 | .69 | .55 |
| ภายในกลุ่ม       | 45.44 | 106 | .42 |     |     |
| รวม              | 46.33 | 109 |     |     |     |

จากตารางที่ 35 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 36 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F     | p   |
|------------------|-------|-----|------|-------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | 5.82  | 3   | 1.94 | 3.58* | .01 |
| ภายในกลุ่ม       | 57.38 | 106 | .54  |       |     |
| รวม              | 63.21 | 109 |      |       |     |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 36 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงานพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อนำไปทดสอบหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุงานเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' เปรียบเทียบพหุคูณพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความแตกต่างกันจำแนกตามอายุงาน

**ตารางที่ 37** ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุงาน

|                       |     | อายุงาน   |     |     |     |      |
|-----------------------|-----|-----------|-----|-----|-----|------|
| อายุงาน               |     | $\bar{X}$ | (1) | (2) | (3) | (4)  |
| ไม่เกิน 1 ปี          | (1) | 2.88      | -   | .70 | .21 | .04* |
| 1 ปีขึ้นไป - 10 ปี    | (2) | 2.68      |     | -   | .85 | .18  |
| มากกว่า 10 ปี - 20 ปี | (3) | 2.51      |     |     | -   | .39  |
| มากกว่า 20 ปี         | (4) | 1.95      |     |     |     | -    |

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 37 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 2.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 38** แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F   | p   |
|------------------|-------|-----|-----|-----|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | .55   | 3   | .18 | .93 | .42 |
| ภายในกลุ่ม       | 21.04 | 106 | .19 |     |     |
| รวม              | 21.60 | 109 |     |     |     |

จากตารางที่ 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้ ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 39** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงาน  
ต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F    | p   |
|------------------|-------|-----|-----|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.00  | 3   | .33 | 1.42 | .24 |
| ภายในกลุ่ม       | 24.98 | 106 | .23 |      |     |
| รวม              | 25.98 | 109 |     |      |     |

จากตารางที่ 39 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้ ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 40** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและ  
ความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F    | p   |
|------------------|-------|-----|-----|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.00  | 3   | .33 | 1.42 | .24 |
| ภายในกลุ่ม       | 24.98 | 106 | .23 |      |     |
| รวม              | 25.98 | 109 |     |      |     |

จากตารางที่ 40 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้ ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 41** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F     | p   |
|------------------|-------|-----|------|-------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | 3.13  | 3   | 1.04 | 2.86* | .04 |
| ภายในกลุ่ม       | 38.70 | 106 | .36  |       |     |
| รวม              | 41.83 | 109 |      |       |     |

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 41 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อนำไปทดสอบหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มรายได้เป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' เปรียบเทียบพหุคูณพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความแตกต่างกันจำแนกตามรายได้

**ตารางที่ 42** ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้

| รายได้              |     | $\bar{X}$ | รายได้ |       |       |      |
|---------------------|-----|-----------|--------|-------|-------|------|
|                     |     |           | (1)    | (2)   | (3)   | (4)  |
| 15,000 - 25,000 บาท | (1) | 3.63      | -      | .027* | .030* | .104 |
| 25,001 - 35,000 บาท | (2) | 3.22      |        | -     | .864  | .411 |
| 35,001 - 40,000 บาท | (3) | 3.26      |        |       | -     | .498 |
| มากกว่า 40,000 บาท  | (4) | 3.39      |        |       |       | -    |

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000บาท มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

**ตารางที่ 43** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของ  
พนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F    | p   |
|------------------|-------|-----|-----|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.75  | 3   | .58 | 1.15 | .33 |
| ภายในกลุ่ม       | 53.49 | 106 | .50 |      |     |
| รวม              | 55.25 | 109 |     |      |     |

จากตารางที่ 43 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้ ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 44** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทน  
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS  | F   | p   |
|------------------|-------|-----|-----|-----|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | .52   | 3   | .17 | .40 | .75 |
| ภายในกลุ่ม       | 45.81 | 106 | .43 |     |     |
| รวม              | 46.33 | 109 |     |     |     |

จากตารางที่ 44 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้ ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 45** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้

(n=110)

| แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F    | p   |
|------------------|-------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | 3.72  | 3   | 1.24 | 2.21 | .09 |
| ภายในกลุ่ม       | 59.48 | 106 | .56  |      |     |
| รวม              | 63.21 | 109 |      |      |     |

จากตารางที่ 45 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามรายได้ ไม่พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานที่ 2.5 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 46** แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=110)

| ระดับการศึกษา | n   | $\bar{X}$ | S.D | t      | p   |
|---------------|-----|-----------|-----|--------|-----|
| ปริญญาตรี     | 97  | 3.31      | .45 | -1.52  | .23 |
| ปริญญาโท      | 13  | 3.52      | .32 | - 2.02 |     |
| รวม           | 110 |           |     |        |     |

จากตารางที่ 46 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษาไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 47** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงาน  
ต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=110)

| ระดับการศึกษา | n   | $\bar{X}$ | S.D. | t    | p   |
|---------------|-----|-----------|------|------|-----|
| ปริญญาตรี     | 97  | 3.70      | .48  | -.80 | .54 |
| ปริญญาโท      | 13  | 3.82      | .52  |      |     |
| รวม           | 110 |           |      |      |     |

จากตารางที่ 47 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 48** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและ  
ความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=110)

| ระดับการศึกษา | n   | $\bar{X}$ | S.D. | t    | p   |
|---------------|-----|-----------|------|------|-----|
| ปริญญาตรี     | 97  | 3.55      | .79  | -.99 | .38 |
| ปริญญาโท      | 13  | 3.78      | .68  |      |     |
| รวม           | 110 |           |      |      |     |

จากตารางที่ 48 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 49 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=110)

| ระดับการศึกษา | n   | $\bar{X}$ | S.D. | t    | p   |
|---------------|-----|-----------|------|------|-----|
| ปริญญาตรี     | 97  | 3.44      | .63  | -.93 | .20 |
| ปริญญาโท      | 13  | 3.62      | .42  |      |     |
| รวม           | 110 |           |      |      |     |

จากตารางที่ 49 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 50 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=110)

| ระดับการศึกษา | n   | $\bar{X}$ | S.D. | t     | p   |
|---------------|-----|-----------|------|-------|-----|
| ปริญญาตรี     | 97  | 3.65      | .715 | -1.16 | .29 |
| ปริญญาโท      | 13  | 3.90      | .673 |       |     |
| รวม           | 110 |           |      |       |     |

จากตารางที่ 50 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 51 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทน  
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=110)

| ระดับการศึกษา | n   | $\bar{X}$ | S.D. | t     | p   |
|---------------|-----|-----------|------|-------|-----|
| ปริญญาตรี     | 97  | 2.95      | .64  | -1.75 | .66 |
| ปริญญาโท      | 13  | 3.29      | .67  |       |     |
| รวม           | 110 |           |      |       |     |

จากตารางที่ 51 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 52 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=110)

| ระดับการศึกษา | n   | $\bar{X}$ | S.D. | t    | p   |
|---------------|-----|-----------|------|------|-----|
| ปริญญาตรี     | 97  | 2.65      | .76  | -.57 | .70 |
| ปริญญาโท      | 13  | 2.78      | .76  |      |     |
| รวม           | 110 |           |      |      |     |

จากตารางที่ 52 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 3** ทักษะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับ  
ความพึงพอใจในงาน

**ตารางที่ 53** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างทักษะการบริการ  
และความพึงพอใจในงาน

| ความพึงพอใจในงาน                 | ทักษะการบริการ<br>ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) |
|----------------------------------|-------------------------------------------------|
| ความพึงพอใจในงานโดยรวม           | .374**                                          |
| ด้านลักษณะงาน                    | .339**                                          |
| ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า    | .349**                                          |
| ด้านเพื่อนร่วมงาน                | .373**                                          |
| ด้านผู้บังคับบัญชา               | .196*                                           |
| ด้านรายได้และค่าตอบแทน           | .148                                            |
| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | .134                                            |
| ** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01        |                                                 |
| * มีนัยสำคัญที่ระดับ .05         |                                                 |

จากตารางที่ 53 พบว่า ทักษะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .374 และพบว่าทักษะการบริการมีความสัมพันธ์กับงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .339, .349, .373 และ .196 ตามลำดับ

### ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริการและความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบิน บริติช แอร์เวย์ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายเกี่ยวกับผลการวิจัยดังนี้

## ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.4 อาจเนื่องมาจากลักษณะงานบริการที่เน้นความละเอียดอ่อน พิถีพิถัน และความเข้าใจ ดังนั้นแนวโน้มพนักงานต้อนรับภาคพื้นเพศหญิงจึงมากกว่าเพศชาย อีกทั้งเพศหญิงสามารถแสดงออกถึงความรู้สึกละเอียดอ่อนได้ดีกว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.8 ซึ่งเป็นช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น เริ่มเข้าสู่สังคมของการทำงาน เป็นกำลังมองหาประสบการณ์ใหม่ๆ ในงานที่ทำทำให้กับตนเอง พนักงานส่วนต้อนรับภาคพื้นใหญ่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.1 และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.3 พนักงานส่วนต้อนรับภาคพื้นใหญ่เป็นผู้ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่ได้รับการว่าจ้างเป็นพนักงานใหม่ จึงอยู่ในช่วงการเริ่มงานใหม่ ประสบการณ์การทำงานไม่มาก ดังนั้นระดับอัตราค่าจ้างของการเข้าทำงานจึงอยู่ในอัตราค่าแรงเริ่มแรกเท่านั้น

## ระดับทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 82.7 ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ยังมีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 1 ปี พนักงานต้อนรับภาคพื้นอาจมีประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีในการทำงาน ซึ่งประสบการณ์การทำงานนี้เองที่อาจส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อตนเอง ต่อผู้โดยสารและต่องาน ดังนั้น ทัศนคติต่อการบริการเป็นความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่องานบริการ ที่อาจส่งผลต่อการบริการของพนักงานได้ทั้งในด้านบวกและด้านลบ เพราะการเผชิญกับภาวะกดดันต่างๆ เช่น สภาพการทำงานที่เร่งรีบ การทำงานแข่งกับเวลา หลักการแก้ไขปัญหาคือเหตุการณ์เฉพาะหน้าต่างๆ ที่เกิดขึ้น การเจรจาต่อรองกับผู้โดยสารภายใต้กฎระเบียบ รวมถึงจำนวนผู้โดยสารจำนวนมากที่มาใช้บริการในแต่ละวันนั้นล้วนแต่ทำให้เกิดเครียด ดังนั้น ถึงแม้ว่า องค์กรได้จัดอบรมด้านการบริการให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานทราบถึงลักษณะบริการที่ดีในเบื้องต้น แต่ทั้งนี้องค์กรควรให้มีการอบรมด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปลูกฝังการมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กรให้แก่พนักงาน รวมทั้งเพื่อทราบข้อควรปรับปรุงหรือพัฒนาการของพนักงาน นอกจากนี้องค์กรควรส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ที่สนับสนุนให้เกิดการบริการที่ดี นอกเหนือจากการบริการ เช่น ทักษะด้านการควบคุมอารมณ์ ทักษะการแก้ไข

สถานการณ์เฉพาะหน้า ทักษะภาวะความเป็นผู้นำ หรือทักษะด้านการสื่อสารเป็นต้น และชี้ให้พนักงานตระหนักว่า องค์การได้เห็นความสำคัญของการบริการในด้านต่างๆ อย่างจริงจัง หากไม่เช่นนั้นแล้ว พนักงานอาจมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

### ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59 ความพึงพอใจงานโดยรวมในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 39 และความพึงพอใจงานโดยรวมในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 2 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก อัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจการบินอยู่ในระดับต่ำ พนักงานต้อนรับภาคพื้นอาจมีความคาดหวังในสิ่งต่างๆ ที่จะได้รับจากการทำงานด้านธุรกิจการบินสูง อาจมีความคาดหวังในเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ และลักษณะงาน แต่เมื่อเริ่มการทำงานแล้วพบว่า ธุรกิจสายการบินตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้น้อยกว่าที่พนักงานคาดหวังไว้ ซึ่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นอาจรู้สึกว่าการทำงานในธุรกิจการบินนั้นสามารถตอบสนองความพึงพอใจในงานได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งเป็นผลเนื่องจากโครงสร้างอัตราการเจริญเติบโตของสายการบินอยู่ในระดับต่ำ ทั้งจากสถานการณ์โลก สถานการณ์เศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งในปัจจุบันหลายองค์การในธุรกิจการบินได้ปรับโครงสร้างองค์การให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจมากขึ้น ด้วยการว่าจ้างพนักงานชั่วคราว หรือ Out source ให้ปฏิบัติงานแทนพนักงานประจำ เพื่อลดค่าใช้จ่ายๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง สวัสดิการ และค่าเบี้ยขยันเป็นต้น อีกทั้งตำแหน่งงานมีน้อย แต่พนักงานที่มีคุณสมบัติมีจำนวนมากจึงทำให้เกิดการแข่งขันสูง โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานจึงมีน้อย แม้พนักงานต้อนรับภาคพื้นสามารถทำงานร่วมกับองค์กรต่อไปได้ แต่อาจไม่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปรากฏผลดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติ ศิริพงษ์ (2537: บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติด้านบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด และงานวิจัยของ สมปรีดา วงศ์เที่ยง (2545: 131) ศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้นในแผนกผู้โดยสารขาเข้า – ขาออก โดยพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านบริการของพนักงานต้อนรับ ทั้งนี้การทำงานของพนักงานแผนกต้อนรับภาคพื้น เน้นเรื่องของการบริการที่ดีเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้โดยสาร ด้วยเหตุนี้ การคัดสรรบุคลากรจึงควรมุ่งหาพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีบุคลิกภาพดี สุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ มีน้ำใจ มีลักษณะท่าทีที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติต่อการบริการไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยิกา มารุพันธ์ (2550: 73) ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินนี้ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่ได้รับการว่าจ้างเป็นพนักงานใหม่ผ่านการฝึกอบรมจากสายการบิน ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการที่จะเปิดรับกับประสบการณ์ทำใหม่ๆ ในงานบริการ และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้โดยสาร สำหรับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี เป็นช่วงอายุที่พนักงานได้ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาที่ไม่ต่ำกว่า 5 ปี อาจด้วยเหตุที่ว่า พนักงานจะมีประสบการณ์การทำงานมาเป็นเวลานาน สามารถแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ด้วยความชำนาญจึงมีลักษณะการให้บริการที่คงที่ ดังนั้นความแตกต่างของอายุจึงไม่มีผลทำให้ทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี, อายุงาน 1 ปีขึ้นไป- 10 ปี, อายุงาน 10 ปีขึ้นไป- 20 ปี และอายุงานมากกว่า 20 ปี มีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป – 20 ปี มีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมปรีดา วงศ์เที่ยง (2545: 133) พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นในแผนกผู้โดยสารขาเข้า – ขาออกที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการทำนบริการภาคพื้นแตกต่างกัน และจากผลการศึกษาของปุนเดือน ศรีจันทร์สุข (2544: 71) ที่กล่าวว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน และมีทัศนคติต่องานและการให้บริการที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากทัศนคติเป็นสิ่งที่พัฒนามาจากประสบการณ์การเรียนรู้ของพนักงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น เมื่อพนักงานได้เรียนรู้จากประสบการณ์ทั้งที่ดีและไม่ดีในงานบริการ พนักงานจึงนำประสบการณ์เหล่านั้นมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับแต่ละการบริการ ด้วยเหตุนี้ พนักงานที่มีอายุงานมากกว่าสามารถรับมือกับปัญหาและสถานการณ์ได้ดีกว่า เพราะจากประสบการณ์การให้บริการ จึงมีมุมมองที่กว้างทั้งในเรื่องงานบริการ เรื่องการเจรจาต่อรอง การควบคุมอารมณ์ และการใช้ภาษา คำพูด และสามารถปรับตนเองให้มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ด้วยเหตุนี้ทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,000-35,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 35,000-40,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีทัศนคติต่อการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนายิกา มาธุพันธ์ (2550: 74) ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับรายได้และค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการที่ผู้บริหารขององค์กรปลูกฝังให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน โดยให้พนักงานทุกระดับเข้าใจตรงกันว่า ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ใด พนักงานทุกคนมีหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ ดังนั้น การสร้างคุณภาพการบริการจึงเป็นหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานทุกคนในองค์กรที่จะรับผิดชอบ

ร่วมกันไม่ว่าระดับใด นอกจากนี้แผนการฝึกอบรมแสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน และเน้นให้พนักงานทุกคน ทุกระดับ และทุกตำแหน่งขององค์กร ได้มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในงานบริการ เพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐานของการบริการที่ดีให้คงที่ต่อไป จึงเป็นเหตุทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.5** พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการบริการไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนัยิกา มาสุพันธ์ (2550: 73) ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน และผลการศึกษาของปุนเดือน ศรีจันทร์สุข (2544: 72) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีทัศนคติต่องานและการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าสายการบินกำหนดระดับการศึกษาขั้นต่ำของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ยู่ที่ระดับปริญญาตรี แต่อาจเนื่องมาจากหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะ ความชำนาญ ต้องมีการฝึกฝน ตลอดจนต้องมีจิตใจที่รักในงานบริการมากเป็นอันดับแรก แต่พนักงานทุกคนได้เข้ารับการฝึกอบรมเรื่องของระบบคอมพิวเตอร์ของสายการบิน และการอบรมด้านการบริการขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกัน จึงเป็นเหตุให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการบริการ ไม่แตกต่างกับกลุ่มพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เพราะมีความรู้ขั้นพื้นฐานในการทำงานจากการฝึกอบรมเท่าเทียม

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.1** พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นชายและหญิง มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้และค่าตอบแทน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสุกัญญา เลิศศิริลดา (2541: 116) ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นชายและหญิง มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งงานบริการสามารถทำได้อย่างเท่าเทียมโดยเป็นที่ยอมรับได้ทั้งเพศหญิงและเพศชาย นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับปฏิบัติการเหมือนกัน มีสถานภาพที่เท่าเทียมกัน ในสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก จึงเป็นเหตุให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันอยู่ระดับ .007 โดย เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานรายด้านของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำแนกตามอายุพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานบางด้านแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของคลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544) ที่พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานธนาคารออมสิน สำนักงานพลโยธินที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เนื่องจากเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น ย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จึงส่งผลให้มีโอกาสเรียนรู้ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อีกทั้งมีวุฒิภาวะสูงกว่า มีความสุขุม รอบคอบ มีความเข้าใจในระบบการทำงาน ข้อจำกัดของงานและหน่วยงาน ทำให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับงาน และเข้า

กับสภาพแวดล้อมได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อีกทั้งทำงานให้กับองค์กรมานาน อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และตำแหน่ง ย่อมสูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานที่มีอายุมากับรู้ว่า ตนเองมีบทบาท มีความสำคัญต่อหน่วยงาน และเนื่องจากสังคมไทยให้ความเคารพนับถือบุคคลตามระบบอาวุโส นอกจากพนักงานที่มีอายุมากจะได้รับความเคารพ นับถือ จากผู้ได้บังคับบัญชาตามตำแหน่งหน้าที่ การงานแล้วในฐานะผู้อาวุโสในที่ทำงานก็ยังได้รับความเคารพ ยกย่อง ให้เกียรติ และได้รับการยอมรับนับถือในความรู้ ความสามารถ จากพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าอีกด้วย จึงอาจทำให้พนักงาน ด้อยรับภาคพื้นที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานด้อยรับภาคพื้นที่มีอายุน้อย

นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า พนักงานด้อยรับภาคพื้นที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา และด้าน รายได้และค่าตอบแทน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงาน ด้อยรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา และด้านรายได้และ ค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา เลิศสิริธดากุล (2541: 116) ไม่พบว่า พนักงานด้อยรับภาคพื้นดินที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทมีการปฏิบัติต่อพนักงานด้อยรับภาคพื้นดิน ไม่ว่าจะมี อายุเท่าใดอย่างเสมอภาค มีความเท่าเทียมกันในการทำงาน สามารถตอบสนองความต้องการ และ ความคาดหวังของพนักงานที่มีอายุต่างกันได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ การที่องค์กรให้ความสำคัญ กับพนักงานที่มีอายุน้อย โดยการมอบหมายงานที่มีความสำคัญ ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง เป็นงาน ที่ท้าทายความสามารถ และให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีอายุ น้อยได้เป็นอย่างดี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยมักเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษามาไม่นาน มีความ กระตือรือร้น ต้องการแสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่จากการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง และ ความคาดหวังในงานสูง ต้องการงานที่ท้าทายความสามารถ ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมาก มี ประสบการณ์ในการทำงานมาก มีความชำนาญในงาน และคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นอย่างดี มีความคาดหวังในการทำงานลดลง และมุ่งเน้นที่ความมั่นคงในการทำงาน และชีวิต ครอบครัว สามารถปรับตัวได้เป็นอย่างดี แต่มักกลัวการเปลี่ยนแปลง องค์กรจึงได้จัดฝึกอบรม อย่างต่อเนื่องเพื่อปรับทัศนคติ และพัฒนาพนักงานที่มีอายุมากเหล่านี้ให้มีศักยภาพ เพิ่มขีด ความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น เพื่อให้มีการปรับตัวเป็นไปในแนวทางที่บริษัทต้องการ จึงเป็นเหตุให้พนักงานด้อยรับภาคพื้นดินที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่การวิเคราะห์พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี และอายุงาน 1 ปี- 10 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน และพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานและสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา เลิศศิริธาดากุล (2541: 118) ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อพนักงานมีอายุการทำงานมาก ย่อมได้รับความเคารพนับถือ ยกย่อง ให้เกียรติ ในฐานะผู้อาวุโสในที่ทำงาน และเป็นที่รักใคร่ผูกพันของผู้ร่วมงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งได้รับการยอมรับ เชื่อถือ ศรัทธาในความรู้ความสามารถ จากเพื่อนร่วมงาน โดยได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา และมักจะเป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษาชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงานแก่พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ประกอบกับพนักงานที่มีอายุการทำงานมาก สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยยอมรับสภาพการณ์ต่างๆ ภายในองค์กร อาทิเช่น เข้าใจระบบการบริหารของหน่วยงาน เข้าใจกับวัฒนธรรมองค์กร เคยชินกับระบบระเบียบ กติกาในการปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน ได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ทำให้พนักงานที่มีอายุงานมาก มีความรู้สึกที่ดีและมีทัศนคติในทางบวกต่องานที่เขาปฏิบัติมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงขึ้น จึงเป็นเหตุให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี อายุงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี อายุงานมากกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี และอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านรายได้และค่าตอบแทน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานบางด้านไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร สาเอี่ยม (2544) ที่กล่าวว่า พนักงานใน

โรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมีที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุน้อย และพนักงานที่มีอายุงานมาก ต่างก็มีความต้องการ และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากบริษัทในเรื่องที่แตกต่างกัน โดยที่บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการให้พนักงานเหล่านั้นมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับที่พนักงานคาดหวังได้ กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานมาก จะมีความต้องการด้านความมั่นคงในการทำงาน เพราะอาจส่งผลต่อความมั่นคงต่อชีวิตครอบครัว ส่วนความคาดหวังในด้านความก้าวหน้า อาจลดลง กล่าวการเปลี่ยนแปลง แต่ก็เป็นผู้มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความสามารถในการปรับตัว คู่แข่งกับสภาพบรรยากาศและวัฒนธรรมของบริษัทเป็นอย่างดี มีอัตราค่าตอบแทนที่สูง เนื่องจากมีประสบการณ์ในงานมาก โดยมากพึงพอใจกับระบบการจัดสวัสดิการของบริษัท ที่ช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลของพนักงานและครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ในขณะที่ผู้มีอายุน้อยจะมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ต้องการความสำเร็จ และความก้าวหน้า ต้องการเรียนรู้หาประสบการณ์ต่างๆ ต้องการงานที่ท้าทายความสามารถ ก็มีความพึงพอใจกับระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้ตนมีโอกาสก้าวหน้า และมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของงานที่ชัดเจน และสอดคล้องกับความต้องการของตน ผู้ที่มีอายุน้อยจะสามารถประเมินตนเอง ทำการค้นหาวิธีการ และพยายามที่จะไปสู่จุดหมายนั้น จากการที่บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานที่มีอายุน้อย และพนักงานที่มีอายุงานมากได้ตามที่กล่าวข้างต้น จึงส่งผลให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่การวิเคราะห์พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานบางด้านแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน โดยพนักงานที่มีรายได้ 15,000- 25,000 บาท มีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ ระหว่าง 25,001- 35,000 บาท, 35,001- 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา เลิศศิริธาดกุล (2541: 122) ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานกรุงเทพที่มีมีผลตอบแทนต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานในสายการบิน บริติช แอร์เวย์ รายได้จะแปรตามอายุงาน เมื่อพนักงานมีอายุงานมากขึ้น

จะมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งอาจเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ เชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานสูง อีกทั้งได้รับการยกย่องและให้เกียรติจากผู้ร่วมงานในฐานะผู้อาวุโสและมีอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และสถานภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จึงทำให้พนักงานที่มีรายได้สูงมีความรู้สึกพึงพอใจกับสังคมการทำงานในสายการบิน ด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน สูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำ เป็นเหตุให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ระหว่าง 15,000-25,000 บาทต่อเดือน รายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาทต่อเดือน รายได้ระหว่าง 35,000-40,000 บาทต่อเดือน และรายได้มากกว่า 40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้และค่าตอบแทน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา เลิศศิริลดากุล (2541: 122) พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (1966 อ้างถึงใน สมยศ, 2525) ที่ระบุว่า ค่าจ้าง รายได้ นั้นเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะไม่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้นหากองค์กรกำหนดโครงสร้างค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ชัดเจน จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับค่าจ้าง ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เหมาะสมตามสถานภาพและความสามารถ นอกจากนี้แนวคิดการเรียงลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (อ้างถึงในศิริวรรณ และคณะ, 2541) ที่กล่าวว่า ความต้องการบางอย่างมักซ้ำซ้อนได้ บางครั้งความต้องการอย่างหนึ่งยังมิได้รับการตอบสนองทั้งหมด แต่ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นตามมา ความต้องการของคนเราจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่ต่างกัน ดังนั้นคนที่มีรายได้ต่างกัน อาจกำลังได้รับการตอบสนองความต้องการด้านอื่นๆ จนเกิดความพึงพอใจ จึงเป็นเหตุให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นเทศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้และค่าตอบแทน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทมีระบบการสรรหา การจ้าง และบรรจุแต่งตั้งค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผล การปฏิบัติงาน การพัฒนาและการฝึกอบรม และมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการทำงานภายใต้นโยบายและการบริหารงานเดียวกัน เช่นเดียวกัน ถึงแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานต้องปฏิบัติงานภายใต้นโยบายดังกล่าว และลักษณะงานที่คล้ายคลึงกันเกี่ยวกับการบริการเป็นหลัก จึงไม่เกิดความแตกต่างในด้านความคิดมากนัก ทำให้สามารถแนะนำกันได้ เมื่อมีปัญหาในการทำงาน จึงเป็นเหตุให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ทักษะติดต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทักษะติดต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านรายได้และค่าตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีทักษะที่ดีต่อการบริการจะมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านรายได้และค่าตอบแทน ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณา พิทักษ์ (2545) ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และค่านิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ อาจเนื่องมาจาก เมื่อบุคคลพยายามทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และองค์กรได้ตระหนักถึงและตอบแทนด้วยสิ่งที่พนักงานต้องการ ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การทำงานที่มีความท้าทาย ตรงกับความรู้ความสามารถ ความชำนาญที่มีอยู่ รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองในระดับที่เหมาะสม

ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งทัศนคติของบุคคลถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ  
ในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบริการ ทำให้เกิดความผูกพัน มุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุ  
เป้าหมายขององค์กร ทัศนคติต่อการบริการจึงมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน  
เป็นอย่างยิ่ง

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

##### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบิน บริติช แอร์เวย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงาน

##### กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบิน บริติช แอร์เวย์ในประเทศไทยที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 110 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น จากการเก็บรวบรวมข้อมูล และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ รายได้และค่าตอบแทน และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงาน จำนวน 98 ข้อ ครอบคลุมด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้และค่าตอบแทน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t- test, ANOVA (F-test) และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

## ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 110 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 นอกจากนั้นยังพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 87.3 และพนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ส่วนรายได้และค่าตอบแทน และพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้และค่าตอบแทนต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1
2. ระดับทัศนคติต่อการบริการ ผลการศึกษาระดับทัศนคติต่อการบริการ พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 82.7
3. ระดับความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1
4. การทดสอบสมมติฐาน มีรายละเอียดดังนี้
  - 4.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
  - 4.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้และค่าตอบแทน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.5 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา และด้านรายได้และค่าตอบแทนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.6 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.7 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านรายได้และค่าตอบแทนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.8 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.9 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้และค่าตอบแทน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.10 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้ และค่าตอบแทน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.11 ทักษะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ .338, .349, .373 และ .196 ตามลำดับ

สรุปการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย สามารถสรุปเป็นตารางที่ 54 ถึงตารางที่ 56 ได้ดังนี้

**ตารางที่ 54** แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการที่แตกต่างกัน

| สมมติฐานการวิจัย                                                                               | เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย | ไม่เป็นตามสมมติฐานการวิจัย | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|----------|
| สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการที่แตกต่างกัน     |                           | ✓                          |          |
| สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการที่แตกต่างกัน    |                           | ✓                          |          |
| สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการที่แตกต่างกัน | ✓                         |                            | **       |

ตารางที่ 54 (ต่อ)

| สมมติฐานการวิจัย                                                                                                | เป็นตาม<br>สมมติฐาน<br>การวิจัย | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน<br>การวิจัย | หมายเหตุ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|----------|
| สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้น<br>ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการ<br>ที่แตกต่างกัน           |                                 | ✓                                    |          |
| สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานต้อนรับภาคพื้น<br>ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อ<br>การบริการที่แตกต่างกัน |                                 | ✓                                    |          |

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แทนด้วยสัญลักษณ์ \*

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แทนด้วยสัญลักษณ์ \*\*

ตารางที่ 55 แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

| ปัจจัยส่วนบุคคล/<br>ความพึงพอใจในงาน | เพศ | อายุ | อายุ<br>งาน | รายได้ | ระดับ<br>การศึกษา |
|--------------------------------------|-----|------|-------------|--------|-------------------|
| ด้านลักษณะงาน                        |     | ✓    |             |        |                   |
| ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า        |     | ✓    |             |        |                   |
| ด้านเพื่อนร่วมงาน                    |     | ✓    | ✓           | ✓      |                   |
| ด้านผู้บังคับบัญชา                   |     |      |             |        |                   |
| ด้านรายได้และค่าตอบแทน               |     |      |             |        |                   |
| ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก       |     | ✓    | ✓           |        |                   |
| ✓ ตรงตามสมมติฐานการวิจัย             |     |      |             |        |                   |

ตารางที่ 56 แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ทักษะคิดต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

| สมมติฐาน                                                                                                                      | เป็นไปตาม<br>สมมติฐานการวิจัย | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐานการวิจัย | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------|
| สมมติฐานที่ 3.1 ทักษะคิดต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน                    | ✓                             |                                  | **       |
| สมมติฐานที่ 3.2 ทักษะคิดต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า    | ✓                             |                                  | **       |
| สมมติฐานที่ 3.3 ทักษะคิดต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน                | ✓                             |                                  | **       |
| สมมติฐานที่ 3.4 ทักษะคิดต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา               | ✓                             |                                  | *        |
| สมมติฐานที่ 3.5 ทักษะคิดต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทน           |                               | ✓                                |          |
| สมมติฐานที่ 3.6 ทักษะคิดต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก |                               | ✓                                |          |

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แทนด้วยสัญลักษณ์ \*

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แทนด้วยสัญลักษณ์ \*\*

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ทักษะคิดต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบิน บริติช แอร์เวย์ ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน และการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างทักษะคิดต่อการบริการ อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและส่งผลต่อภาพพจน์ที่ดีขององค์กรดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ทักษะคิดต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทักษะคิดต่อการบริการแตกต่างกัน โดยพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี และพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป - 20ปี มีทักษะคิดต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้พนักงานต้อนรับภาคพื้นทั้ง 2 กลุ่ม อาจผ่านทั้งประสบการณ์ที่ดีและไม่ดี ซึ่งสำหรับกลุ่มพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี ระยะเวลาการปฏิบัติงานยังไม่นาน จึงรู้สึกสนุกกับงาน คิดว่าการแก้ไขปัญหาคือ งานที่ทำท่าย หรือ บ้างอาจเบื่อหน่ายในงานเพราะไม่สามารถปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้ แต่ทั้งนี้เมื่ออายุงานมากขึ้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงาน 10ปีขึ้นไป - 20ปี อาจรู้สึกว่าการบริการเป็นงานที่จำเจ ไม่ท้าทาย หรือพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงาน 10ปีขึ้นไป - 20ปี อาจรู้สึกผูกพันกับงาน ด้วยความชำนาญในทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีบุคลิกภาพที่ดี ความสุภาพ ความรวดเร็วว่องไวในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเป็นอย่างดีแล้ว ซึ่งมีผลต่อทักษะคิดต่อการบริการแตกต่างกัน ดังนั้นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานนั้น คือผู้ให้บริการจึงควรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่องานบริการและต่อลูกค้า เนื่องจากทัศนคตินั้นมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่าง หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงาน 10ปีขึ้นไป - 20ปี มองเห็นว่าลูกค้าเป็นผู้ที่นำแต่ปัญหามาให้ พนักงานก็จะรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่มีความสุขทุกครั้งที่เจอลูกค้า ปฏิกริยาหรือท่าทางของพนักงานที่แสดงออกจะสอดคล้องกับความรู้สึกที่เป็น การบริการที่เกิดขึ้นจึงมีแนวโน้มสอดคล้องกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของพนักงาน หรือแม้แต่นักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี มีความรู้สึว่าการบริการเป็นงานที่น่าเบื่อ ไม่ท้าทาย หรือมิได้เป็นงานที่คาดหวังไว้ สิ่งที่ต้องการควรตระหนักถึงคือ การส่งเสริมพนักงานให้มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ เน้นย้ำลักษณะของการบริการที่ดีขององค์กร แนวทางการปฏิบัติ และ

มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ องค์กรหรือหน่วยงาน ควรส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานบริการ สนับสนุนให้พนักงานได้แก้ไข และตัดสินใจกับปัญหาคด้วยตนเองมากขึ้น เพื่อเพิ่มพูนทัศนคติที่ดีต่อการบริการ เป็นการยกระดับงานบริการให้สูงขึ้น อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านรายได้และค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุและอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และ มากกว่า 40 ปี อาจมีสาเหตุมาจาก พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังกับสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย รวดเร็ว ปลอดภัย และเหมาะสมต่อสภาพการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันกล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปีความพึงพอใจในงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป – 10 ปี อายุงานมากกว่า 10 ปี- 20 ปี และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป อาจมีสาเหตุมาจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป อาจมีความคุ้นเคยและเห็นการเปลี่ยนแปลงของสถานที่ทำงานเป็นระยะ ซึ่งพนักงานที่มีอายุงานนานกว่ามีการปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ทำงานได้ง่ายกว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ยังมีอายุงานไม่เกิน 1 ปี ทั้งนี้้องค์การควรจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อก่อให้เกิดพร้อมและความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือให้ทันสมัย พร้อมทั้งจะใช้งาน ควรจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2. ด้านเพื่อนร่วมงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุ อายุงาน และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน โดยพนักงานส่วนใหญ่อายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.8 มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี อาจมีสาเหตุมาจากพนักงานที่อายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่จบใหม่

ซึ่งเรื่องการวางตัวในสถานที่ทำงานอาจมีความซับซ้อนในเรื่องของระบบอาวุโส และการปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีอายุงานและรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี ซึ่งเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีแล้ว พบว่าพนักงานที่อายุไม่ถึง 30 ปีมีรายได้น้อยกว่า ซึ่งรายได้ที่แตกต่างกันนี้มาจากระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล พนักงานที่มีอายุงานมาก รายได้จะถูกปรับตามระยะเวลาการทำงาน ตามความรู้ประสบการณ์ และความชำนาญที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้การสามารถสนับสนุนให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดี ด้วยการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและองค์กร เพื่อให้พนักงานใหม่และเก่าได้เกิดความคุ้นเคย ร่วมแสดงความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ทำงานและเพื่อส่งเสริมความสามัคคีในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3. ด้านรายได้และค่าตอบแทน จากการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000 – 25,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี ยังไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน จึงอาจรวมกลุ่มเฉพาะพนักงานใหม่ ซึ่งมีอายุและรายได้ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้การควรพิจารณาอัตราเงินเดือนขั้นต่ำให้เป็นมาตรฐาน และให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และค่าครองชีพ โดยการพิจารณาต้องมีความยุติธรรม นอกจากนั้นควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการ และผลประโยชน์ที่ผูกมัดเพิ่มเติมแก่พนักงาน เช่น ค่าล่วงเวลา เงินรางวัลพิเศษอื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือน

4. ด้านลักษณะงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน ซึ่งทั้งนี้การควรส่งเสริมทักษะต่างๆ ให้กับพนักงานทั้งที่เกี่ยวกับงาน รวมถึงเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในงาน เช่น การส่งเสริมทักษะด้านคอมพิวเตอร์ให้กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป อีกทั้งควรกำหนดขอบเขต หน้าที่และความสำเร็จในงานอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานรู้สึกภูมิใจว่าตนเองมีส่วนร่วมในความสำเร็จในงานอย่างชัดเจน และควรมีการหมุนเวียนตำแหน่งงานในหน่วยงานนั้นๆ เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

การสร้างทัศนคติต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นได้อย่างถาวรนั้น คงไม่ใช่เรื่องที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้หากขาดความใส่ใจจากองค์กร เนื่องจากทัศนคติ และความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนและต้องอาศัยองค์ประกอบในด้านต่างๆ หลายด้าน โดยองค์การจะเป็นตัวแปรสำคัญในการผลักดันให้เกิดการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น หากองค์กรยังมองไม่เห็นความสำคัญก็ย่อมทำให้การเสริมสร้าง ทัศนคติ และความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในหมู่ของพนักงานเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก หรือหาก เป็นไปได้อาจยังไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมการเผชิญปัญหา ความเครียด บรรยากาศในองค์กร ภาวะผู้นำ รูปแบบของการสื่อสารความ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานนั้น อาจเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาประเด็นนี้เป็นระยะๆ ทั้งนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กิตติ ศิริพงษ์. 2537. บรรยากาสองศักราชมีผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการให้บริการ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท การบินไทย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กฤษณา พิทักษ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน บุคลิกภาพ และค่านิยมกับคุณภาพในการบริการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กนกวรรณ ร่วมไทย. 2530. บรรยากาสองศักราชที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการให้บริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเดินอากาศไทย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร. การบินไทย. 2540. แนวทางปฏิบัติงานในการให้บริการ.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2546. ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม: การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์. 2535. การบริการสารสนเทศผ่านโฆษณาโทรทัศน์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาครียา ศรีทอง. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ ทัศนคติต่องานบริการ กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางของธนาคาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชลิต แก้วไสย. 2539. ผลของการฝึกอบรมการให้บริการลูกค้าที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานครหลวง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. 2544. ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน กับคุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีระพร อูวรรณโณ. 2527. การวัดทัศนคติ: ปัญหาในการใช้เพื่อทำนายพฤติกรรม. บทความประกอบการนำเสนอวิทยานิพนธ์ในการสัมมนาระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาแบบทดสอบ. พิมพ์ครั้งที่ 4. ม.ป.ท.

นิภา เนื่องถนอม. 2535. แบบพฤติกรรมการให้บริการที่มีต่อประชาชนที่มารับบริการ: ศึกษาจากทัศนคติของผู้มารับบริการที่สำนักงานขนส่ง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นายิกา มารุพันธ์. 2550. การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทัศนคติต่อการทำงานกับพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

บุญม้น วงศ์สุนทรรัตน์. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปฐมน ศรีจันทร์สุข. 2544. ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่องานและการให้บริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประพันธ์ สุริหาร. 2532. **ทฤษฎีการบริหาร**. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์.  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (อัคราณา)

พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์. 2547. **วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1  
(มกราคม–มิถุนายน): 56- 75.

รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. 2533. **การวัดทัศนคติเบื้องต้น**. ภาควิชาหลักสูตรการสอน  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

รุ่งทิพย์ เสลานอก. 2543. **พฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานขายในเครือเจริญโภคภัณฑ์:  
ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โลกการค้า. 2546. **สายการบินยอดนิยมของนักธุรกิจไทย**. 6 (61) กันยายน: 290 30

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2542. **คุณภาพในงานบริการ1**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริม  
เทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น).

วรางคณา ทิมวัฒนา. 2537. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตส บริษัท การบินไทย  
จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกริก.

ศศิธร สาลียม. 2544. **การบริการคุณภาพโดยรวมและความพึงพอใจในการทำงาน: ศึกษาเฉพาะ  
กรณีพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศุภณิตย์ โชครัตนชัย. 2536. **“การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ” การบริหารการบริการ:  
พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน  
สำนักงาน ก.พ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ, จิรศักดิ์ จิยะจันทร์, ลิทธิกาล ศรีวะรัมย์, สุดา สุวรรณภิรมย์ และชวลิต ประภาวนนท์ และสุดา เทียบจตุรัส. 2541. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีรฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด

สุกัญญา เลิศศิริดากุล. 2541. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับสายการบินต่างชาติ: ศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สุพิน เกชาคุปต์. 2536. **พฤติกรรมองค์กร: ความรู้เบื้องต้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมชาติ กิจยรรยง. 2536. **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมปรีดา วงษ์เที่ยง. 2545. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการทำงานบริการภาคพื้นในแผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานฯ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมยศ นาวิการ. 2525. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

สมิต ด้ขณกร. 2543. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

อุษณีย์ วรรณาลัย. 2549. (Online). Available: [www.bcnlp.ac.th/~anc/mui/t13.html](http://www.bcnlp.ac.th/~anc/mui/t13.html)

Albrecht, K. and R. Zemke. 1985. **Service America: Doing Business in the New Economy**. Homewood, Illinois: Dow Jones Irwin.

Ajzen, J. and M. Fishbien. 1975. **Belief, Attitude, Intention and Behavior: an introduction to theory and research**. New York: Addison-Wesley Publisher.

\_\_\_\_\_. 1980. **Understanding Attitudes and Practicing Social Behavior.** Eaglewood Cliff.  
New Jersey: Prentice Hall Inc.

Allport, G. W. Attitude. In M. Fishbein (Ed.). 1967. **Attitude Theory and Measurement.**  
New York: John Wiley and Sons.

Applewhite, P.B. 1965. **Organizational and Behavior.** New York. Eaglewood: Prentice- Hall.

Blum, M. L. and J. C. Naylor. 1968. **Industrial Psychology.** New York: Harper and Ron  
Publisher.

Eagly, A.H. and S. Chaiken. 1993. **The Psychology of Attitudes.** Texas: Harcourt  
Brace Jovanovich.

Elihu, K. and D. Brenda. 1973. **Bureaucracy and the Public.** New York: Basic Book Inc.

Fishbein, M. 1967. **Attitude Theory and Measurement.** New York: John Wiley and Sons Inc.

Freedman, L. J., J.M CARlsmith and O.D Seas. 1970. **Social Psychology.** New Jersey:  
Prentice- Hall Inc.

Ghiselli, E.E. and W.B. Clarence. 1995. **Personnel and Industrial Psychology.** New York:  
McGraw- Hill.

Greenwald, A.G. 1989. **Why Attitudes are important: Defining attitude and Attitude  
Theory 20 years.** New York: Academic Press.

Harell, T. W. 1964. **Industrial Psychology.** Oxford: IBM Publishing Co.

Herzberg, F. B. 1966. **Work and the Nature of Man**. Cleveland: World.

Insko, C.A. 1967. **Theories of Attitude Change**. New York. Appleton.

Katz, D. 1960. **The Functional Approach to the Study of Attitudes**. Public Opinion Quarterly

Katz D. and B. Danet. 1973. **Bureaucracy and the Public**. New York: Basis Book Inc.

Kotler, P. 1991. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control**. New Jersey: Prentice- Hall.

Krejcic, R.V. and D.W. Morgan. 1970. Educational and Psychological Measurement,  
New York: Sage Publications, Inc.

Kruglanski, A.W. 1989. **Lay Epistemics and Human Knowledge: Cognitive and Motivational bases**. New York: Plenum.

Mann, L. 1972. **Social Psychology. (Forth Priting)**. Sydney: John Wiley& Sons Australasia Ltd.

Max Weber. 1966. **The Theory of Social and Economic Organization**. Trans A.H. Handerson and Tolcott Patson . 4 th eds. New York: The Free Press.

Milton, C.R. 1981. **Human Behavior in Organization: Three Levels of Behavior**. New Jersey: Prentice- Hall.

Murdick, R. G. 1990. **Service Operations Management**. Massachusetts: Allyn and Bacon.  
A Division of Simon& Schuster Inc.

- Rokeach, M. 1970. **Beliefs attitudes and values: A theory of Organization and change.** San Francisco: Jossey-Bass.
- Rosenberg, M. J. 1956. Cognitive structure and attitudinal affect. **The Journal of Abnormal and Social Psychology** 53: 367-372.
- Rosenberg, M. J. and C. I. Hovland. 1960. **Cognitive, Affective, and Behavioral Components of Attitudes.** In C.I. Hovland& M.J. Rosenberg (Eds.), Attitude Organization and Change: Analysis of Consistency Among Attitude Components. New Heaven, CT: Yale University.
- Rosenberg, M.J. 1965. **Society and the Adolescent Self- Image.** Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Schiffman, G. L and L.L. Kanuk. 1994. **Consumer Behavior.** New Jersey: Eaglewood Cliffs.
- Steers, R. M. and L.W. Porter. 1991. **Motivation and Work Behavior.** New York: Mc Graw-Hill.
- Thurstone, L.L. 1927. Psychophysical analysis. **American Journal of Psychology.** 38: 368-389.
- \_\_\_\_\_. 1959. **The Measurement of Values.** Chicago: The University of Chicago Press.
- Triandis, H. C. 1971. **Attitude and Attitude Change.** New York: Wiley.
- Valarie, A., A. P. Zeithaml and L. B. Leonard. 1990. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation.** New York: The Free Press.
- Vecchio, R.P. 1988. **Organization Behavior.** New York: The Dryden Press.
- Vroom, V. H. 1964. **Work and Motivation.** New York: John Wiley and Sons, Inc.

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ทัศนคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ  
ของพนักงานสายการบินบริติช แอร์เวย์

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นสำหรับศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานสายการบินบริติช แอร์เวย์ ประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการของพนักงานและความพึงพอใจในงานรวมกันจำนวน 98 ข้อ โดยมีเกณฑ์ความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ไม่ต้องกรอกชื่อ – สกุล ลงในแบบสอบถาม คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ท่านสามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างอิสระ โดยไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะนำผลไปใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จได้ด้วยดี หากได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของท่าน ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวปรีดา ธารากิจ

นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ).....

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทขึ้นไป

4. อายุงาน \_\_\_\_ ปี \_\_\_\_ เดือน

5. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ รายได้ 15,000 – 25,000 บาท

☐ รายได้ 25,001 – 35,000 บาท

☐ รายได้ 35,001 – 40,000 บาท

☐ รายได้มากกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ  
คำชี้แจง โปรดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบิน

| ข้อความ                                                                                  | ระดับความคิดเห็น      |          |              |             |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|--------------|-------------|--------------------------|
|                                                                                          | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|                                                                                          | 5                     | 4        | 3            | 2           | 1                        |
| 1. ท่านพยายามสร้างความพอใจให้กับ<br>ผู้รับบริการเสมอ                                     |                       |          |              |             |                          |
| 2. ท่านรู้สึกปลาบปลื้มใจเมื่อผู้รับบริการพึง<br>พอใจกับการบริการของท่าน                  |                       |          |              |             |                          |
| 3. ท่านคิดว่าท่านเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้<br>ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง<br>ต่อไป |                       |          |              |             |                          |
| 4. ท่านรักงานบริการ                                                                      |                       |          |              |             |                          |
| 5. ท่านทำงานบริการเพราะไม่มีความรู้<br>ความสามารถด้านอื่น                                |                       |          |              |             |                          |
| 6. ท่านพยายามปรับปรุงวิธีการของท่าน<br>เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจเสมอ                         |                       |          |              |             |                          |
| 7. ท่านพร้อมที่จะแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อการ<br>บริการที่ดีขึ้น                             |                       |          |              |             |                          |
| 8. ท่านอยากเปลี่ยนไปทำงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการ<br>บริการ                                |                       |          |              |             |                          |
| 9. ท่านเบื่อที่จะพบปะผู้รับบริการ                                                        |                       |          |              |             |                          |
| 10. ท่านคิดว่าผู้รับบริการเป็นผู้ที่ทำให้งาน<br>ของท่านยุ่งยาก                           |                       |          |              |             |                          |

| ข้อความ                                                                              | ระดับความคิดเห็น      |          |              |                 |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|--------------|-----------------|--------------------------|
|                                                                                      | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|                                                                                      | 5                     | 4        | 3            | 2               | 1                        |
| 11. ท่านรู้สึกรำคาญที่ต้องตอบคำถามเดิมๆ ซ้ำๆ                                         |                       |          |              |                 |                          |
| 12. ท่านคิดว่างานบริการเป็นงานที่ซ้ำซาก<br>จำเจ                                      |                       |          |              |                 |                          |
| 13. ท่านคิดว่า การบริการที่ดีควรสร้างความ<br>ประทับใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ          |                       |          |              |                 |                          |
| 14. ทุกครั้งที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ ท่านระลึก<br>เสมอว่าท่านเป็นตัวแทนขององค์กร        |                       |          |              |                 |                          |
| 15. ท่านให้บริการกับผู้รับบริการอย่าง<br>เท่าเทียม                                   |                       |          |              |                 |                          |
| 16. การบริการของท่านมีส่วนทำให้<br>ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในองค์กร                |                       |          |              |                 |                          |
| 17. ท่านปฏิบัติงานบริการด้วยความเต็มใจ                                               |                       |          |              |                 |                          |
| 18. ท่านเต็มใจที่ช่วยเหลือผู้อื่น แม้ว่าผู้อื่นจะ<br>ไม่ได้เป็นผู้รับบริการขององค์กร |                       |          |              |                 |                          |
| 19. ท่านให้บริการตามหลักนโยบายของ<br>องค์กร                                          |                       |          |              |                 |                          |
| 20. ท่านพร้อมที่จะกล่าวคำขอโทษแก่<br>ผู้รับบริการ                                    |                       |          |              |                 |                          |
| 21. ขณะสนทนา ท่านใช้สายตา และถ้อยคำที่<br>สุภาพและให้เกียรติผู้รับบริการเสมอ         |                       |          |              |                 |                          |

| ข้อความ                                                                                       | ระดับความคิดเห็น      |          |              |                 |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|--------------|-----------------|--------------------------|
|                                                                                               | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|                                                                                               | 5                     | 4        | 3            | 2               | 1                        |
| 22. ท่านคิดว่า การได้รับการอบรมด้านบริการ<br>มีผลต่อการบริการที่มีคุณภาพ                      |                       |          |              |                 |                          |
| 23. ท่านกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ<br>ผู้รับบริการเสมอ                                 |                       |          |              |                 |                          |
| 24. ท่านกล่าวคำทักทายต่อผู้รับบริการอย่าง<br>สุภาพ                                            |                       |          |              |                 |                          |
| 25. ท่านชี้แจงต่อผู้รับบริการอย่างสุภาพ เมื่อ<br>ไม่สามารถปฏิบัติหรือให้บริการตามที่ถูกร้องขอ |                       |          |              |                 |                          |
| 26. ท่านคิดว่า ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้<br>ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการเดินทาง              |                       |          |              |                 |                          |
| 27. ท่านคิดว่า การบริการเป็นงานที่สนุก<br>ท้าทาย ได้พบปะผู้คนใหม่ๆ                            |                       |          |              |                 |                          |
| 28. ท่านคิดว่า การแก้ไขปัญหาเป็นงานที่สนุก<br>และท้าทาย                                       |                       |          |              |                 |                          |
| 29. ท่านรับฟังคำติเตียนของผู้รับบริการอย่าง<br>เข้าใจและอดทน                                  |                       |          |              |                 |                          |
| 30. บางครั้งท่านโต้เถียงกับผู้รับบริการด้วย<br>ถ้อยคำที่รุนแรง และเอาชนะ                      |                       |          |              |                 |                          |
| 31. ท่านให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของ<br>ผู้รับบริการเป็นอย่างแรก                             |                       |          |              |                 |                          |
| 32. ท่านเข้าใจถึงความต้องการของ<br>ผู้รับบริการ                                               |                       |          |              |                 |                          |

| ข้อความ                                                                                              | ระดับความคิดเห็น      |          |              |                 |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|--------------|-----------------|--------------------------|
|                                                                                                      | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|                                                                                                      | 5                     | 4        | 3            | 2               | 1                        |
| 33. ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของความพึงพอใจ<br>ในบริการ                                              |                       |          |              |                 |                          |
| 34. ท่านตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการอย่าง<br>เต็มใจ                                                   |                       |          |              |                 |                          |
| 35. ท่านคิดว่า ความซื่อสัตย์เป็นส่วนหนึ่งของ<br>การบริการที่ดี                                       |                       |          |              |                 |                          |
| 36. ท่านรับฟังในสิ่งที่ผู้รับบริการชี้แจงด้วย<br>ความเต็มใจ                                          |                       |          |              |                 |                          |
| 37. ท่านผ่อนปรนกับกฎระเบียบบางครั้งถ้า<br>สามารถทำได้ เพื่อความพึงพอใจของ<br>ผู้รับบริการ            |                       |          |              |                 |                          |
| 38. ท่านให้เกียรติผู้รับบริการทุกระดับชั้นเท่า<br>เทียมกัน                                           |                       |          |              |                 |                          |
| 39. ท่านเป็นหน่วยที่ต้องรับฟังผู้รับบริการพูด<br>ถึงข้อผิดพลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน<br>ของท่าน |                       |          |              |                 |                          |
| 40. แคนึกถึงการพบปะให้บริการผู้รับบริการ<br>ท่านก็เบื่อหน่าย ไม่อยากมาทำงาน                          |                       |          |              |                 |                          |

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน 6 ด้านของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน

| ข้อความ                                                                       | ระดับความคิดเห็น      |          |              |                 |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|--------------|-----------------|--------------------------|
|                                                                               | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|                                                                               | 5                     | 4        | 3            | 2               | 1                        |
| 41. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่มีโอกาสใช้ความรู้<br>ความสามารถได้อย่างเต็มที่ในงาน |                       |          |              |                 |                          |
| 42. บ่อยครั้งที่ท่านอยากขอย้ายไปทำงานใน<br>แผนกอื่น                           |                       |          |              |                 |                          |
| 43. ความสำเร็จในงานบริการเป็นความสำเร็จ<br>ที่ไม่ชัดเจน                       |                       |          |              |                 |                          |
| 44. ขอบเขต หน้าที่และบทบาทของงานถูก<br>กำหนดไว้อย่างชัดเจน                    |                       |          |              |                 |                          |
| 45. ท่านภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ<br>ในงาน                          |                       |          |              |                 |                          |
| 46. หน่วยงานของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง<br>ต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร        |                       |          |              |                 |                          |
| 47. ตารางเวลาการทำงานเป็นไปอย่าง<br>เหมาะสม                                   |                       |          |              |                 |                          |
| 48. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานบริการ                                         |                       |          |              |                 |                          |
| 49. งานของท่านจำเจ และน่าเบื่อ                                                |                       |          |              |                 |                          |

## 2. ความพึงพอใจในงานด้านมั่นคงและความก้าวหน้า

| ข้อความ                                                                                  | ระดับความคิดเห็น      |          |              |                 |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|--------------|-----------------|--------------------------|
|                                                                                          | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|                                                                                          | 5                     | 4        | 3            | 2               | 1                        |
| 50. ท่านได้รับการอบรมเพื่อส่งเสริมทักษะ<br>และความรู้อยู่เสมอ                            |                       |          |              |                 |                          |
| 51. ท่านตัดสินใจทำงานนี้ เพราะมีความ<br>มั่นคงสูง                                        |                       |          |              |                 |                          |
| 52. องค์กรของท่านมีความมั่นคงสูง                                                         |                       |          |              |                 |                          |
| 53. ในการเลื่อนตำแหน่ง องค์กรเปิดโอกาส<br>คนภายในหน่วยงานก่อนที่จะเปิดรับ<br>สมัครทั่วไป |                       |          |              |                 |                          |
| 54. การทำงานในองค์กรนี้ ทำให้ท่าน<br>สามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานตามที่<br>ท่านหวัง       |                       |          |              |                 |                          |
| 55. การทำงานในองค์กรนี้ ท่านสามารถ<br>วางแผนชีวิตในอนาคตได้                              |                       |          |              |                 |                          |
| 56. หน่วยของท่าน เปิดโอกาสให้ท่านไปอบรม<br>หรือดูงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้           |                       |          |              |                 |                          |
| 57. ท่านพอใจกับหน้าที่การงานในปัจจุบัน                                                   |                       |          |              |                 |                          |
| 58. ท่านมองเห็น โอกาสในการเจริญเติบโต<br>ในหน้าที่การงาน                                 |                       |          |              |                 |                          |

### 3. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

| ข้อความ                                                             | ระดับความคิดเห็น      |          |              |                 |                          |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|--------------|-----------------|--------------------------|
|                                                                     | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|                                                                     | 5                     | 4        | 3            | 2               | 1                        |
| 59. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างดี              |                       |          |              |                 |                          |
| 60. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ               |                       |          |              |                 |                          |
| 61. ท่านรู้สึกเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน                            |                       |          |              |                 |                          |
| 62. ท่านร่วมทำกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงานเสมอ |                       |          |              |                 |                          |
| 63. เพื่อนร่วมงานบางคนทำให้ท่านรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องร่วมงานด้วย     |                       |          |              |                 |                          |
| 64. เพื่อนร่วมงานแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยๆ จนทำให้ทำงานยาก              |                       |          |              |                 |                          |
| 65. เพื่อนร่วมงานไม่รู้จักรับการทำงานเป็นทีม                        |                       |          |              |                 |                          |
| 66. เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน                   |                       |          |              |                 |                          |
| 67. เพื่อนร่วมงานโดยส่วนใหญ่มีความจริงใจกับท่าน                     |                       |          |              |                 |                          |
| 68. ท่านเบื่อหน่ายเพื่อนร่วมงาน                                     |                       |          |              |                 |                          |

#### 4. ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา

| ข้อความ                                                                    | ระดับความคิดเห็น      |          |              |                 |                          |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|--------------|-----------------|--------------------------|
|                                                                            | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|                                                                            | 5                     | 4        | 3            | 2               | 1                        |
| 69. หัวหน้าให้การสนับสนุนในการทำงานเป็นอย่างดี                             |                       |          |              |                 |                          |
| 70. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานรับคำสั่งและให้คำแนะนำอย่างยุติธรรม |                       |          |              |                 |                          |
| 71. ท่านพึงพอใจกับการบริหารงานของหน่วยงาน                                  |                       |          |              |                 |                          |
| 72. หัวหน้างานมีความรู้และความสามารถเป็นที่ยอมรับของท่าน                   |                       |          |              |                 |                          |
| 73. หัวหน้างานมีการมอบหมายงานและกระจายงานอย่างยุติธรรม                     |                       |          |              |                 |                          |
| 74. หัวหน้างานเป็นที่เคารพของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยทั่วไป                    |                       |          |              |                 |                          |
| 75. หัวหน้างานเป็นผู้ที่มีอิทธิพลเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา            |                       |          |              |                 |                          |
| 76. หัวหน้างานรับทราบถึงปัญหา และดำเนินการแก้ไข                            |                       |          |              |                 |                          |
| 77. หัวหน้างานเป็นผู้ยอมรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง                        |                       |          |              |                 |                          |
| 78. ท่านเชื่อถือและยอมรับในหัวหน้างานของท่าน                               |                       |          |              |                 |                          |

## 5. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้และค่าตอบแทน

| ข้อความ                                                                      | ระดับความคิดเห็น      |          |              |                 |                          |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|--------------|-----------------|--------------------------|
|                                                                              | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|                                                                              | 5                     | 4        | 3            | 2               | 1                        |
| 79. ท่านพอใจกับเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนในปัจจุบัน                               |                       |          |              |                 |                          |
| 80. ท่านคิดว่าเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าการงานแล้ว  |                       |          |              |                 |                          |
| 81. ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน            |                       |          |              |                 |                          |
| 82. ท่านต้องการเปลี่ยนงานรายได้ที่ดีกว่า                                     |                       |          |              |                 |                          |
| 83. รายได้ไม่เหมาะสมกับงานเมื่อเทียบกับการทำงานของแผนกอื่น                   |                       |          |              |                 |                          |
| 84. สวัสดิการที่รับไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับแผนกอื่น                           |                       |          |              |                 |                          |
| 85. ส่วนใหญ่ท่านสามารถขอวันหยุดพักผ่อนตามที่ท่านวางแผนไว้                    |                       |          |              |                 |                          |
| 86. ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลตามที่บริษัทกำหนดให้            |                       |          |              |                 |                          |
| 87. ท่านพอใจกับอัตราค่าล่วงเวลา หรือรายได้พิเศษ เช่น เงินปันผล หรือเงินโบนัส |                       |          |              |                 |                          |
| 88. ท่านพอใจกับวิธีการจ่ายเงินเดือน ขององค์กร เช่น ตรงต่อเวลา มีความแม่นยำ   |                       |          |              |                 |                          |

## 6. ความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ข้อความ                                                                       | ระดับความคิดเห็น      |          |              |                 |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|--------------|-----------------|--------------------------|
|                                                                               | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|                                                                               | 5                     | 4        | 3            | 2               | 1                        |
| 89. ท่านคิดว่าอุปกรณ์การทำงานมีความ<br>เหมาะสมต่อการทำงาน                     |                       |          |              |                 |                          |
| 90. สถานที่ปฏิบัติงานสวยงามและสะอาด                                           |                       |          |              |                 |                          |
| 91. สถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก<br>มีระบบรักษาปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน      |                       |          |              |                 |                          |
| 92. หน่วยงานของท่านมีกฎปฏิบัติที่เข้มงวด<br>เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน        |                       |          |              |                 |                          |
| 93. หน่วยงานท่านได้จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ       |                       |          |              |                 |                          |
| 94. ท่านรู้สึกพอใจกับห้องพักพนักงาน                                           |                       |          |              |                 |                          |
| 95. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อความ<br>ต้องการ                                  |                       |          |              |                 |                          |
| 96. ท่านพอใจกับอาคารและสถานที่การ<br>ปฏิบัติงานของท่าน เช่น เคาเตอร์เช็คอินท์ |                       |          |              |                 |                          |
| 97. โต๊ะ และเก้าอี้เหมาะสมและเอื้อแก่การ<br>ปฏิบัติงาน                        |                       |          |              |                 |                          |
| 98. สถานที่ปฏิบัติทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ                                      |                       |          |              |                 |                          |

## ประวัติการศึกษา และการทำงาน

|                      |                                                    |
|----------------------|----------------------------------------------------|
| ชื่อ –นามสกุล        | นางสาวปรีดา ธารากิจ                                |
| วัน เดือน ปี ที่เกิด | 14 กันยายน พ.ศ. 2519                               |
| สถานที่เกิด          | จังหวัดกรุงเทพมหานคร                               |
| ประวัติการศึกษา      | ศิลปศาสตรบัณฑิต (มนุษยวิทยา)<br>มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| ตำแหน่งปัจจุบัน      | แผนกบริการลูกค้า                                   |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่นซิสเต็ม จำกัด          |