

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณี
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ

ชื่อผู้เขียน : นายปิยะ นิยมวงศ์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์

ปีการศึกษา : 2542

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

- | | |
|--------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร. จิรโชค วีระสัย | ประธานกรรมการ |
| 2. รศ. เณลิมพล ศรีหงษ์ | |
| 3. ผศ. พิมล พุทธิพิธ | |

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อภาวะความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ โดยใช้วิธีการวิจัยสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 352 คน

ผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพภูมิหลังของพนักงาน อันได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสภาพภูมิหลังอื่น ๆ อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ การมีบุตร และเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง