

ชุตินธร สุตานนท์ : การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน (COMMUNICATION BETWEEN AIR PURSERS AND CABIN CREW AND THEIR JOB SATISFACTION) อ. ที่ปรึกษา รศ. ดร.อรรณพ ปิณฑน์โอวาท, อ.ที่ปรึกษาร่วม ดร. นงลักษณ์ เจริญงาม, 183 หน้า ISBN 974-636-503-7.

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 130 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าสหสัมพันธ์แบบ Pearson Correlation การประมวลผลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

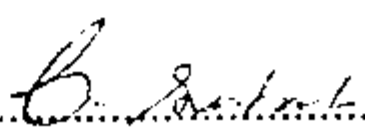
ผลการวิจัย พบว่า

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยกเว้น พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องการติดตามงาน ที่พบว่า เพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. เพศ อายุ ระยะเวลาทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นพฤติกรรมการสื่อสารในการรับฟังคำสั่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่พบว่า อายุของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และพบว่า ระดับการศึกษาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
5. พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
6. ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ปีการศึกษา 2539

ลายมือชื่อนิติ 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา อ.อรรณพ ปิณฑน์โอวาท

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. นงลักษณ์ เจริญงาม