

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(7)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหำนำการศึกษา.....	6
วัตถุประสงค์การศึกษา	7
สมมติฐานการศึกษา.....	7
ขอบเขตการศึกษา.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	17
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้รับสาร	17
แนวคิดเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	19
ทฤษฎีการเลือกสรรและแสวงหาข่าวสาร.....	21
ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ	23
ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล.....	24

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3. ระเบียบวิธีการศึกษา	31
รูปแบบการศึกษา	31
ประชากร	31
การสุ่มตัวอย่าง	32
ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	32
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	34
การเก็บข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4. ผลการศึกษา	37
ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์	38
ส่วนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	44
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	50
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	56
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์	58
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	108
สรุปผลการศึกษา	110
อภิปรายผลการศึกษา	118
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	123

ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาในอนาคต.....	124
รายการอ้างอิง.....	126
ภาคผนวก.....	129
ประวัติการศึกษา.....	136