

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการลูกค้าในฝ่ายขาย : กรณีศึกษาสายการบินแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมองโลกในแง่ดี ระดับความสุขและระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน รวมทั้งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุขและคุณภาพการให้บริการ และสร้างสมการพยากรณ์ คุณภาพการให้บริการจากตัวแปรการมองโลกในแง่ดีและตัวแปรความสุข

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องติดต่อและให้บริการกับลูกค้าโดยตรงในฝ่ายขาย ได้แก่ พนักงานประจำกองสำรองที่นั่งผู้โดยสาร พนักงานประจำกองบัตรโดยสาร พนักงานประจำกองขายด้านรัฐบาล และพนักงานแผนกส่งเสริมการขายด้านการท่องเที่ยวจำนวน 167 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานกลุ่มตัวอย่างตอบ ประกอบด้วยแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ และแบบสอบถามวัดความสุข และชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 ประกอบด้วยแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. พนักงานมีระดับการมองโลกในแง่ดีในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.51
2. พนักงานมีระดับความสุขในระดับปานกลาง
3. พนักงานมีระดับคุณภาพการให้บริการในระดับสูง
4. การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .525
5. ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .299

6. การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .517

7. ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้คือ การมองโลกในแง่ดี โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 27

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับองค์การที่ให้บริการให้ตระหนักถึงความสำคัญของการมองโลกในแง่ดี ความสุข ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยการส่งเสริมและหาแนวทางให้พนักงานมีระดับการมองโลกในแง่ดีและระดับความสุขให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพการให้บริการที่เพิ่มขึ้นและมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากนี้ยังสามารถเป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคคลที่มาทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าโดยพิจารณาจากระดับการมองโลกในแง่ดีของบุคคลควบคู่กับความสามารถในด้านอื่นๆของบุคคลด้วย