

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(8)
 บทที่	
1. บทนำ.....	(1)
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
ข้อสันนิษฐานในการวิจัย	6
ปัญหำการวิจัย	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	14
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
แนวคิดกลยุทธ์ส่วนผสมการตลาด.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	19

แนวคิดการให้บริการ.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	38
ระเบียบวิธีวิจัยหรือรูปแบบของการวิจัย.....	39
กลุ่มประชากรที่ศึกษา.....	39
ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	39
การสุ่มตัวอย่าง.....	40
ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	40
การวัดค่าตัวแปรและการให้คะแนนคำตอบ.....	41
เครื่องมือในการวิจัย.....	43
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
วิธีการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4. ผลการวิจัย.....	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	48
ตอนที่ 2 ทศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	53
ตอนที่ 3 ทศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	56
ตอนที่ 4 ทศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อสายการบิน.....	58
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ ที่มีต่อการให้บริการของสายการบิน.....	61
ตอนที่ 6 การทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้.....	65

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม	100
5. สรุปและข้อเสนอแนะ	104
สรุปผลการวิจัย	105
อภิปรายผลการวิจัย	108
ข้อเสนอแนะทั่วไป	115
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	117
ภาคผนวก	
ก. ประวัติและความเป็นมาของ One-Two-GO โดยโอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์...	119
ข. ข้อมูลองค์กร	120
ค. ข้อมูลเครื่องบิน	121
ง. ข้อมูลเที่ยวบิน	125
จ. โปรแกรมส่งเสริมการขาย	128
ฉ. วิธีการจองตั๋วและชำระเงิน	130
ช. แบบสอบถาม	132
บรรณานุกรม	142
ประวัติการศึกษา	146