

นาถิกา มาธุพันธ์ 2550: การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงานกับพฤติกรรม
การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
ภาควิชาจิตวิทยา ประชานุกรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสกร เงินดี, กศ.ม.
102 หน้า

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการให้บริการของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของปัจจัยส่วนบุคคล
ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ
องค์การ กับพฤติกรรมการให้บริการ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานกับ
พฤติกรรมการให้บริการ 5) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และทัศนคติต่อ
การทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกลุ่มที่บินยุโรป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน
ในปี 2548 จำนวน 177 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม วิเคราะห์
ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การ
ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการในระดับสูง
2) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการที่ไม่แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อายุงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบ
เปิดหรือแบบเข้มงวด แบบอิสระ แบบสนับสนุน แบบรวบอำนาจ และแบบปิดมีความสัมพันธ์ทางบวก
กับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้บรรยากาศ
องค์การแบบควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญ
ที่ระดับ .05 4) ทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ
บนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) ทักษะคิดต่อการทำงาน การรับรู้บรรยากาศ
องค์การแบบสนับสนุน และแบบควบคุม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการให้บริการได้ร้อยละ
71.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Nayika Matubhan 2007: Thai Airways International Flight Attendants Organizational Climate Perception, Attitudes towards Work and Behavior in Delivering Services. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Jumrong Ngerndee, M.Ed. 102 pages.

The objectives of this research were to: 1) to study the level of behavior in delivering services, 2) to compare the job behavior in delivering services of operating level personnel difference in personal data such as sex, age, level of education, duration of delivering services and salary, 3) to study the relationship between perception of organization climate and behavior in delivering services, 4) to study the relationship between attitudes towards work and behavior in delivering services, 5) to study personal data perception of organization and attitudes towards work can be predicted behavior in delivering services of the samples were 177 flight attendants of Thai Airways Co., Ltd. Which year of delivering services in 2005. Data were analyzed by using program of measuring percentage, mean, t-test, F-test, Pearson's product moment correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results are as follows: 1) the level of behavior in delivering services as well as the behavior in delivering services level were mostly at the "High-level", 2) personnel whom difference in : experience had statistically difference in the behavior in delivering services at the significance level of .01 and sex, age, education-level difference at the nonsignificance, 3) the relationship between attitudes towards work and behavior in delivering services, 4) the perception of organizational climate, open climate, autonomous climate, familiar climate, paternal climate and close climate have positive correlation with behavior in delivering services. Perception of controlled climate have negative correlation with behavior in delivering services, 5) attitudes towards work, familiar climate and controlled climate support dimension could predict 71.7% of behavior in delivering services at significance level of 0.01.