



วิทยานิพนธ์

การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคติต่อการทำงานกับพฤติกรรม
การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

**THAI AIRWAYS INTERNATIONAL FLIGHT ATTENDANTS
ORGANIZATIONAL CLIMATE PERCEPTION,
ATTITUDES TOWARDS WORK AND BEHAVIOR
IN DELIVERING SERVICES**

นางสาวนัยิกา มาธุพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงาน กับพฤติกรรมบริการ
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

Thai Airways International Flight Attendants Organizational Climate Perception,
Attitudes towards Work and Behavior in Delivering Services

นามผู้วิจัย นางสาวนัยิกา มารู้พันธ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม.)

(อาจารย์กรรณิกา คำดี, Ph.D.)

(อาจารย์ทรงชนะ ใจชุ่มชื่น, วท.ม.)

(อาจารย์ศิริณภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อากงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทัศนคติต่อการทำงาน กับพฤติกรรมการให้บริการ
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

Thai Airways International Flight Attendants Organizational Climate Perception,
Attitudes towards Work and Behavior in Delivering Services

โดย

นางสาวนัยิกา มารู้พันธ์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

นายกา มาธุพันธ์ 2550: การรับรู้บรรยากาศองค์กร ทักษะคิดต่อการทำงานกับพฤติกรรม
การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรอง เงินดี, กศ.ม.
102 หน้า

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการให้บริการของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของ ตัวแปร เพศ อายุ
ระดับการศึกษา อาชาน รายได้ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร กับ
พฤติกรรมการให้ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงาน กับพฤติกรรมการให้
บริการ 5) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กร และทัศนคติต่อการทำงานสามารถ
ร่วมทำนายพฤติกรรมการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้ คือ พนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบินในกลุ่มที่บินยุโรป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี 2548 จำนวน
177 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t-test F-test สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการในระดับสูง
2) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการ
ให้บริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชานแตกต่างกันมี
พฤติกรรมการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 3) ทักษะคิดต่อการทำงาน
ของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .01 4) การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม การรับรู้บรรยากาศองค์กรแบบเปิดหรือแบบ
เข้มใส แบบอิสระ แบบสนิทสนม แบบรวบอำนาจ แบบปิดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
การให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ การรับรู้บรรยากาศองค์กร
แบบควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ
.05 5) ทักษะคิดต่อการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กรแบบสนิทสนม และแบบควบคุม สามารถ
ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการให้บริการได้ร้อยละ 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) compare the job behavior of operating level personnel difference in personal data such as sex, age, level of education, year of work services, and salary. 3) study the relationship between Perception of Organization Climate and Behavior in Delivering Services. 4) study the relationship between Attitudes towards work and Behavior in Delivering Services 5) study their different demographic backgrounds. Questionnaires were used for collecting primary data from 177 operating level personal of the Thai Airways Co., Ltd. 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 .05 and sex, age, education-level difference at the nonsignificance 3) 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. 4) The relationship between Attitudes towards work and 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.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

____/____/____

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ผู้เขียนใคร่ขอกราบ
ขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.กรรณิกา คำดี
กรรมการสาขาวิชาเอก และ กรรมการสาขาวิชารอง อาจารย์ทรงชนะ ใจชุ่มชื่น และ ศ.ดร.จำนงค์
อดิวัฒนสิทธิ์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอ
กราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณกำลังใจจากเพื่อนๆ พี่ๆ ปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม(ภาคพิเศษ) รุ่น 9
ทุกคนที่เป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุนในการให้ข้อมูล และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยตลอด
ระยะเวลาของการศึกษา ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ และ น.ต.เนาวมรัตน์ ประพัฒน์ทอง ที่
ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนของผู้วิจัยตลอดมา รวมทั้งเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์จน
ประสบความสำเร็จ

นายิกา มารู้พันธ์

เมษายน 2550

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและพฤติกรรมกรให้บริการ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	33
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
กรอบแนวความคิด	45
สมมติฐานการวิจัย	46
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
การทดสอบเครื่องมือ	48
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การตรวจแบบสอบถามและการให้คะแนน	50
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	58
ผลการวิจัย	58
ข้อวิจารณ์	70
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการวิจัย	77
ข้อเสนอแนะ	81
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	83
ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	91
ภาคผนวก ข การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	99

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	59
2	จำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามทัศนคติต่อการทำงาน	61
3	จำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามการรับรู้บรรยากาศองค์การ	62
4	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบิน	63
5	เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามเพศ	63
6	เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามระดับอายุ	64
7	เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามระดับการศึกษา	64
8	เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับอายุงาน	65
9	เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe'	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามระดับรายได้และค่าตอบแทน	66
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับพฤติกรรมการให้บริการ	66
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับพฤติกรรมการให้บริการ	67
13	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการของ Stepwise เมื่อเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้และค่าตอบแทน การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทัศนคติต่อการทำงานเป็นตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับเป็นตัวแปรตาม	68
14	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย	69
ตารางผนวกที่		
ข1	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficeient Alpha) ของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (ทัศนคติต่อการทำงาน)	100
ข2	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficeient Alpha) ของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (การรับรู้บรรยากาศองค์การ)	101
ข3	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficeient Alpha) ของแบบสอบถามส่วนที่ 4 (การวัดระดับพฤติกรรมการให้บริการ)	102

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างของระบบบริการ	11
2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับการบริการ	12
3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงและปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการ	12
4	การเปรียบเทียบระหว่างการจำแนกองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การ	28
5	กรอบแนวความคิด	45

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันมีการแข่งขันด้านธุรกิจสูง ซึ่งเป็นการท้าทายศักยภาพในการบริหารและการจัดการอย่างมาก องค์กรที่ดีต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามภาวะเศรษฐกิจที่ไม่หยุดนิ่ง เพราะการหยุดนิ่งอยู่กับที่เท่ากับเป็นการเดินถอยหลัง (Not going forwards means going backwards) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นของกลยุทธ์ทางธุรกิจ องค์กรในยุคปัจจุบันนี้ต้องพัฒนาให้สินค้าและบริการของตนให้มีคุณภาพเหนือกว่าองค์การคู่แข่ง เพื่อชัยชนะในสงครามทางธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูง เมื่อองค์กรต้องปรับเปลี่ยนการบริหารเพื่อการอยู่รอด พนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรอันมีค่าในองค์กรต้องมีการปรับตัวด้วยเช่นกัน ต้องมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ รวมถึงการเปิดใจรับนโยบายและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่นำมาเพื่อพัฒนาองค์กร

ในวงการอุตสาหกรรมการบินนั้น แต่ละสายการบินต่างก็มีความตื่นตัวและมีการเคลื่อนไหวอย่างไม่หยุดนิ่งในการแสวงหาโอกาสเพื่อความก้าวหน้าให้กับธุรกิจ การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีการนำกลยุทธ์ทางธุรกิจต่าง ๆ ที่แต่ละสายการบินนำออกมาใช้นั้นล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินทั้งสิ้น เช่น การเปิดตัวธุรกิจสายการบินราคาประหยัด การบริการสำรองที่นั่งทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Doganis, 2001) นอกจากนั้นแล้วคุณภาพในการบริการซึ่งแสดงผ่านพฤติกรรมการให้บริการ ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แต่ละสายการบิน ให้ความสำคัญอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและการปฏิบัติงานของพนักงานจะต้องมีความพึงพอใจเช่นเดียวกัน

ดังนั้นความอยู่รอดขององค์กรขณะสภาวะทางเศรษฐกิจตกต่ำพร้อมๆ กับเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็วนี้ จำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร เพื่อไม่ให้เสียเปรียบในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และข้อได้เปรียบอาจเกิดจากองค์ประกอบภายในองค์กรนั้น ๆ เอง เช่น ลักษณะบรรยากาศองค์กร ลักษณะงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะคติต่อการทำงาน แต่องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพราะผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการต่าง ๆ

ให้ผลงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรจึงต้องพยายามกระตุ้นให้คนในองค์กรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมการทำงาน เป็นต้นว่า การขยันทำงาน การมีส่วนร่วมในองค์กรและหากองค์กรสามารถสร้างบรรยากาศองค์กรที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจของตนได้นั้นคือการที่องค์กรได้สร้างสัมพันธที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและจะส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่พึงประสงค์ แต่ในทางกลับกัน หากบรรยากาศในองค์กรไม่ดีจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมในการทำงานด้านลบก่อให้เกิดความเสียหายต่องานได้ ดังที่ ชงชัย สมบูรณ์ (2549: 187) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร บรรยากาศภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรม การให้บริการในองค์กร เพราะหากผู้ปฏิบัติงานพอใจในบรรยากาศของหน่วยงานที่ตนเองทำงานอยู่ เขาก็จะรู้สึกพอใจที่จะทำงานและเต็มใจที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

สำหรับพฤติกรรมการให้บริการที่ดีนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานและการสร้างผลสำเร็จขององค์กร เพราะพนักงานที่มีพฤติกรรมการให้บริการที่ดี ถือว่ามีการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ดี ดังที่ สมยศ นาวิการ (2544: 298) กล่าวสนับสนุนไว้ว่า บรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นด้วยเหตุผลหลายประการคือ บรรยากาศบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่นๆ และผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กรของพนักงานหรือโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกงานของพวกเขาเองภายในองค์กร สุดท้ายความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์กร ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและความพอใจของบุคคลภายในองค์กร

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานต้อนรับ อันส่งผลถึงพฤติกรรมการให้บริการ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาพนักงานต้อนรับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เส้นทางการบินระหว่างประเทศ สายยุโรป โดยผู้วิจัยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถหาแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพนักงานจะได้มีความเชื่อมั่นก่อเกิดความผูกพันกับองค์กร และมีความเต็มใจทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร กับพฤติกรรมการให้บริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงาน กับพฤติกรรมการให้บริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
5. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กรและทัศนคติต่อการทำงาน สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรและทัศนคติต่อการทำงาน กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. ทำให้ทราบถึงตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถใช้ในการทำนายพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
5. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การบริหารงานพนักงานต้อนรับ ตลอดจนนำไปใช้เป็นข้อมูล ในการวางแผนคัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยนี้ศึกษากับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ในกลุ่มที่บินยุโรปที่ปฏิบัติงาน ระหว่างปี 2548

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย มีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1.2 การรับรู้บรรยากาศองค์กร ของพนักงานต้อนรับ

2.1.3 ทักษะต่อการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการ

นิยามศัพท์

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่ดูแล และให้ความสะดวกสบายกับผู้โดยสารตลอดเที่ยวบินในเส้นทางระหว่างประเทศกลุ่มยุโรป

อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับจากปีที่เกิดตามปฏิทินของพนักงาน จนถึงปีที่ตอบคำถาม ในกรณีที่ เศษของอายุเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงาน

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานเฉพาะในองค์กรปัจจุบันของพนักงาน โดยนับ ตั้งแต่วันเริ่มเข้าทำงานจนถึงวันที่แบบสอบถาม กรณีที่เศษ อายุงานเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี

รายได้ หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับการตอบแทนจากการทำงานต่อเดือนทั้งหมดที่บริษัทจ่าย ให้รวมถึงค่าทำงานล่วงเวลา รายได้กรณีพิเศษอื่นๆ

การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง การตีความข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม สภาพแวดล้อมขององค์การเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ คือ

แบบเปิดหรือแบบแจ่มใส หมายถึง บรรยากาศที่สมาชิกมีขวัญและกำลังใจดีมาก มีความสามัคคี ช่วยเหลือการทำงานเป็นอย่างดี มีงานทำพอเหมาะแก่สภาพความสามารถของแต่ละบุคคล ทุกคนมีความภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ

แบบอิสระ หมายถึง มีบรรยากาศที่มีแนวโน้มที่จะให้พนักงานมีความพึงพอใจ ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีมิตร มากกว่าความพึงพอใจที่เกิดจากผลสำเร็จของงาน

แบบควบคุม หมายถึง เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารเน้นความสำเร็จของงาน มีการควบคุมตรวจตราและสั่งการให้พนักงานทำงาน เพื่อหวังผลสัมฤทธิ์ทางการงาน

แบบสนิทสนม หมายถึง บรรยากาศที่มีความสัมพันธ์อันดีมิตรสหาย ผู้บริหารสนใจผลงานน้อย จนละเลยคำสั่ง กฎเกณฑ์ ระเบียบ ต่างๆ

แบบรวบอำนาจ หมายถึง เป็นบรรยากาศการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาบริหาร โดยการออกคำสั่งควบคุมตรวจตราและนิเทศ การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด

แบบปิด หมายถึง บรรยากาศที่บริหารงานโดยขาดความรู้ ไม่มีสมรรถภาพในการบริหารบุคคล พนักงานเสียขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะขาดความสัมพันธ์อันดีมิตร และขาดความภาคภูมิใจในการทำงาน

ทัศนคติต่อการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกที่มีต่อการได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคงในการจ้างงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ความภาคภูมิใจในงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

พฤติกรรมการให้บริการ หมายถึง พนักงานต้อนรับมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากกิริยาอาการและการสนทนาของพนักงานต้อนรับที่แสดงออกขณะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงพฤติกรรมการให้บริการพนักงานต้อนรับแสดงต่อเพื่อนร่วมงาน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา การรับรู้บรรยากาศองค์กร ทักษะคิดต่อการทำงาน กับพฤติกรรม การให้บริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มยุโรป ผู้วิจัยได้ค้นคว้ารวบรวมเนื้อหา แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและพฤติกรรมกรให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะคิดต่อการทำงาน
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและพฤติกรรมกรให้บริการ

ความหมายเกี่ยวกับการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของ “การบริการ” หลายท่าน ดังนี้

ปรีชา เมียนเพชร (2532: 5) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ ความสะดวกต่างๆ

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์ (2535: 9) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือสิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะ ของกิจกรรมต่างๆ อาทิ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะ ไม่เห็นเป็นตัวตน หากแต่อาจจะมีสิ่งของมาประกอบการบริการดังกล่าว เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

Shaw (อ้างใน จิราภรณ์, 2535) ให้คำจำกัดความของการบริการว่าเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลง สภาพการณ์ หรือสถานภาพของผู้บริโภคไปในทางใดทางหนึ่ง เช่นการบริการทางการแพทย์ มีผล ต่อการทำให้คนไข้มีสุขภาพร่างกายที่ดีขึ้น และการบริการต้องตอบสนองต่อเงื่อนไขอย่างไม่จำกัด ของผู้บริโภค

สมชาติ กิจยรรยง (2537: 42) ให้ความหมายคำว่า “บริการ” หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ทำให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ชัชณะ รุ่งปัจฉิม และคณะ (2538: 181) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ดังนี้ การบริการ (Service) มีความหมาย 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional approach) กล่าวคือ

ความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติหรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (Service industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคม สถาบันหนึ่ง (Service as a social institution) มีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ (social function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ในแง่การบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

พจนานุกรมฉบับ Student Dictionary ของ The American Heritage (1994 : 864) ให้ความหมายของคำว่า Service ว่า หมายถึงการทำงานหรืออาชีพที่ทำเพื่อบุคคลอื่น

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ที่ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องอะไร ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

คุณลักษณะของการบริการ

งานบริการ มีคุณลักษณะที่แตกต่างจากงานอื่นๆ มีผู้ให้แนวคิดไว้หลายท่าน ดังนี้

เอนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548: 25) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้
2. งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการในครั้งก่อน
3. งานบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง
4. งานบริการ มีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ
5. งานบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา
6. งานบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

Godburge (n.d. อ้างอิงใน นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคณะ, 2533) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานบริการว่า ต้องประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์สามารถสื่อสารความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

กุลชน ธนาพงศธร (2528) กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล เป็นส่วนใหญ่ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ประเภทของการบริการ

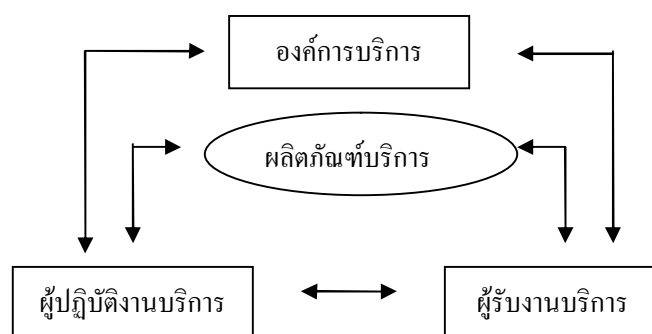
ชุมชน รุ่งปัจฉิม และคณะ (2538: 181) ได้จำแนกความแตกต่างของธุรกิจบริการ โดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญ จัดแบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. การบริการทางด้านธุรกิจ หมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์กร บริษัทและห้างร้านเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น
2. การบริการสาธารณะ หมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุขการบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

องค์ประกอบของการบริการ

งานบริการ เป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งต่างก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2549: 37) อธิบายถึงโครงสร้างของระบบการบริการว่า โครงสร้างของระบบบริการต่างๆ ไปจะประกอบด้วยสัมพันธ์ภาพของส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์กรบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องหรือไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่คาดหวัง ย่อมส่งผลกระทบต่อให้ระบบการบริการประสบความล้มเหลวได้ สามารถแสดงความสัมพันธ์ได้จากภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างของระบบบริการ

ที่มา: Gromroos (1990 อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549: 37)

ชุมชน รุ่งปัจฉิม และคณะ (2538: 181) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริการ ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ หมายถึงองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการและพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ หรือวิธีการให้บริการ
3. ผู้รับบริการ ซึ่งจำแนกตามประเภทของการบริการ หากเป็นการบริการทางด้านธุรกิจ ผู้รับบริการหมายถึงผู้ที่มาซื้อบริการนั้นๆ หากเป็นการบริการสาธารณะผู้รับบริการหมายถึงประชาชนโดยทั่วไป

ชุมชน รุ่งปัจฉิม และคณะ (2538: 193) ได้อ้างถึง Armistead และ Clark ที่ได้เปรียบเทียบให้เห็นว่า ความต้องการของผู้รับบริการเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าที่ผู้ประกอบการจะต้องเอาใจใส่และคำนึงถึงอย่างมาก โดยการให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่พวกเขา เพื่อให้พวกเขากลับออกไปพร้อมด้วยความสุขและความพึงพอใจ อันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจดังภาพที่ 2

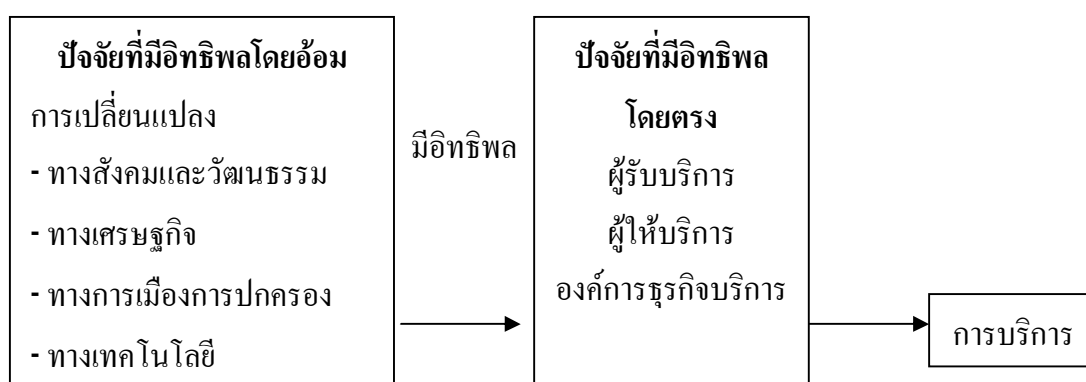


ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับการบริการตามการเปรียบเทียบของ

Armistead และ Clark

ที่มา: Armistead and Clark (1994 อ้างใน ชุมนะ รุ่งปัจฉิม, 2538: 193)

จากเงื่อนไขทางสังคมที่มีภาวะการแข่งขันในการบริการอย่างรุนแรงในปัจจุบัน จึงมีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการ ชุมนะ รุ่งปัจฉิม และคณะ (2538: 188) ได้สรุปว่า เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคที่เราเรียกว่า ยุคโลกาภิวัตน์หรือยุคไร้พรมแดนที่การเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเกิดขึ้นในประเทศใดหรือภูมิภาคหนึ่ง ย่อมส่งผลกระทบต่อประเทศอื่นและภูมิภาคอื่นด้วย ดังนั้นปัจจัยเหล่านี้จึงไม่ได้ดำรงอยู่โดยลำพัง แต่กลับมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตามลักษณะของประเภทปัจจัยอยู่ตลอดเวลา และได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงและปัจจัยที่มีอิทธิพล

โดยอ้อมต่อการบริการ

ที่มา: ชุมนะ รุ่งปัจฉิม (2538)

คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการ เป็นผลรวมของการนำคุณสมบัติต่างๆ มาประสานรวมกันเข้า เพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดตามแนวคิด ดังนี้

Zeithaml *et al.* (อ้างใน อนุก สุวรรณบัณฑิต และคณะ, 2548: 262-263) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการมี 10 มิติ (SERVPUAL) ได้แก่

1. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้ และความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้บริการและสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง แก่ผู้รับบริการใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

Zeithaml *et al.* (1990: 5-7) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ (Characteristics of service leaders) ไว้ว่าควรมีลักษณะดังนี้ คือ

1. มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ คือ การมองถึงคุณภาพของการบริการเป็นกุญแจสำคัญ (Service vision) โดยให้บริการนั้นมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา

2. มีมาตรฐานสูง (High standard) คือควรจะให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ให้ความสนใจในรายละเอียด และความแตกต่างของการบริการต่าง ๆ เพื่อค้นหาที่จะทำการพัฒนาให้ดีขึ้น

3. มีแบบอย่างผู้นำในสนาม (In – the – field leadership style) คือผู้นำด้านการบริการควรจะมีการลงสู่สนามจริง ๆ ไม่ใช่ทำเพียงแค่การวางแผน ควรลงไปใกล้ชิดกับพนักงาน มีการยกย่อง เยินยอ สักถาม มีการสังเกตการณ์ ป้อนคำถามและมีการรับฟัง ซึ่งเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้รับข้อมูลต่าง ๆ ของการบริการ

4. มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์ (Integrity) ผู้นำที่ดีที่สุดควรทำสิ่งที่ถูกต้อง แม้อยู่ สถานการณ์ที่ลำบากก็ตาม เช่น มีการแจกแจงวัฒนธรรมและความซื่อสัตย์ โดยมีหลักของความไว้วางใจผู้ร่วมงานเป็นที่ตั้ง

จากคุณลักษณะและคุณภาพของการบริการที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับ

ตามความต้องการนั้นๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

ความหมายของพฤติกรรม (Behavior)

Zimbardo (1996 อ้างใน เรียม ศรีทอง, 2542: 5) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมคือ การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์ต่าง ๆ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522: 1) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือกริยาที่ปรากฏออกมาทางร่างกาย ทางกล้ามเนื้อ ทางสมอง ทางอารมณ์ และทางความรู้สึกนึกคิด ซึ่งโดยปกติมนุษย์และสัตว์ย่อมแสดงออกมาให้เป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้ชัด และเห็นไม่ได้ชัด ซึ่งขึ้นอยู่กับ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้นเป็นสำคัญ

โยธิน ศันสนยุทธ และ จุมพล พูลภัทรชีวิน (2524: 6) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำต่างๆ ของมนุษย์ หรือสัตว์ ซึ่งแบ่งเป็นพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายใน

สุชา จันทน์เอม (2524: 1) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรม ว่าหมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ของสิ่งมีชีวิต ซึ่งเราอาจจะรู้ได้โดยการสังเกตหรือใช้เครื่องมือช่วยวัด

อรุณ รักธรรม (2529: 14) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม คือ กริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรม

ประสาน หอมพลู และ ทิพวรรณ หอมพลู (2537: 73) ได้ให้ความหมายว่า

1. การกระทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีสิ่งมีชีวิตและบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้จากการกระทำกิจกรรมเหล่านั้น ซึ่งมีทั้งทางดีและทางไม่ดี เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ เสียใจ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นผลจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การสนใจ การเรียนรู้ การจำ การลืม และความรู้สึกนึกคิด

2. กระบวนการต่างๆของบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นออกมาในรูปแบบของการกระทำ หรือการแสดงออกของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง อยู่ภายใต้กลไกของความรู้สึกลึกซึ้งของตนเอง

สุนันทา ภูเกื้อยะ (อ้างใน นิธิกุล ฐิคุณ, 2539: 13) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง ที่สามารถสังเกตเห็นและวัดได้

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะการกระทำหรือการแสดงออกของมนุษย์ต่อเหตุการณ์ หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถสังเกตการกระทำหรือการแสดงออกนั้นๆ ได้

ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ

พฤติกรรมการให้บริการ มีผู้ให้ความหมายหลายท่าน ดังนี้

พฤติกรรมให้บริการตามทัศนะของ Max Weber (อ้างใน นิภา, 2535: 13-14) เห็นว่า พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นพฤติกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด กล่าวคือยิ่งพฤติกรรมการให้บริการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด พฤติกรรมนั้นยิ่งมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น ทั้งนี้ Max Weber ให้ทัศนะว่า การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นหลักการสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การศึกษาพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล KATZ และ Danet (อ้างใน นิภา, 2535: 15) เห็นว่าต้องศึกษาจากหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์การราชการ ซึ่งประกอบด้วย หลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อสัมพันธ์ จะติดต่อเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย

2. การติดต่อสัมพันธ์ จะใช้หลักทั่วไป คือ ปฏิบัติต่อทุกคนเหมือนกัน (Universalism) การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมที่ประชาชนควรได้รับ

3. ไม่มีความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง (Affective neutrality) การวางตัวเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก

จากความหมายของพฤติกรรมกรให้บริการที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า พฤติกรรมกรให้บริการ เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากกิริยาอาการและการสนทนาของผู้ให้บริการที่แสดงออกขณะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

การวิจัยครั้งนี้จึงพิจารณาพฤติกรรมกรให้บริการหมายถึง หมายถึงพนักงานต้อนรับมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากกิริยาอาการและการสนทนาของพนักงานต้อนรับที่แสดงออกขณะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึง พฤติกรรมกรให้บริการพนักงานต้อนรับแสดงต่อเพื่อนร่วมงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้ (Perception)

Stephen (1998: 90) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลมีการจัดการและตีความตามความรู้สึก เพื่อให้ความหมายกับสิ่งแวดล้อม

Schemerhorn *et al.* (2000: 84) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลได้รับ จัดการ และแปลข้อมูลนั้นออกมาจากสภาพแวดล้อมของเขา หรืออาจหมายถึง กระบวนการที่ทำให้เข้าใจหรือรู้สึกโดยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการแปลความหมายของข่าวสารโดยการสังเกตของแต่ละบุคคล

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529: 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับ การจัดระเบียบ และการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535: 77) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง การรับข่าวสารแล้วแปลข่าวสารนั้นออกมา สมาชิกในองค์กรจะได้รับทราบข่าวสารอยู่เสมอองค์ประกอบที่สำคัญ

ก็คือพฤติกรรมของเอกัตบุคคลจะได้รับอิทธิพลไม่เพียงแต่ความคาดหวังที่เป็นจริงของเขาที่มีต่อองค์การเท่านั้น หากว่าเขาเองหรือรับรู้ความคาดหวังเหล่านั้นอย่างไร

บุญศิริ สุวรรณเพ็ชร (2538: 360) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึงกระบวนการที่สมองรับรู้กระแสของความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมจากอวัยวะรับรู้รู้สึก และสมองจะใช้วัตถุดิบเหล่านี้เพื่อช่วยให้อินทรีย์แปลความหมายของสิ่งแวดล้อม หรือเป็นกระบวนการซึ่งสิ่งมีชีวิตเลือกจัดระบบและแปลข้อมูลที่รับมา

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึงกระบวนการซึ่งสมองแปลความ หรือตีความของการสัมผัสหรืออาการสัมผัสที่ตนได้รับออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจของตนเองเกี่ยวกับสิ่งเรานั้นๆ ซึ่งในการแปลความหมายนั้น จะต้องใช้ความรู้หรือประสบการณ์เดิมที่เคยมีมาก่อนเป็นเครื่องช่วย

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ได้มีผู้ศึกษา และระบุถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้หลายคนดังได้กล่าวต่อไปนี้

Tagiuri (n.d. อ้างใน Harvey and Smith, 1977: 129-131) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการดังนี้คือ

1. คุณลักษณะของผู้ถูกรับรู้ หมายถึง คุณลักษณะ รูปร่างหน้าตาของบุคคล ซึ่งมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เพราะเมื่อบุคคลพบผู้ถูกรับรู้มักจะกำหนดคุณสมบัติให้ผู้ถูกรับรู้
2. สถานการณ์ทางสังคมที่บุคคลนั้นร่วมอยู่ด้วย หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์นั้นๆ เมื่อพิจารณาส่วนประกอบจากเหตุการณ์นั้นแล้วอาจรับรู้ไปในทางบวกหรือลบก็ได้
3. ลักษณะนิสัยของผู้รับรู้ หมายถึง บุคคลจะรับรู้ผู้อื่นอย่างถูกต้องหรือบิดเบือนจากความเป็นจริง ขึ้นอยู่กับความต้องการและความพอใจ ความสอดคล้องกับความคิดเดิม หรือความคิดคำนึงที่มาจากประสบการณ์เดิม และสัมพันธภาพส่วนตัวระหว่างผู้รับรู้และผู้ถูกรับรู้ด้วย

Schermerhorn *et al.* (2000: 85-87) กล่าวว่า ปัจจัยที่สนับสนุนความแตกต่างในการรับรู้และกระบวนการรับรู้ของบุคคลในการทำงานประกอบไปด้วยคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. ตัวผู้รับรู้ คือ ประสบการณ์ที่ผ่านมาของบุคคล ความต้องการหรือแรงจูงใจ ค่านิยม บุคลิกภาพ และทัศนคติ เช่น ผู้ที่มีทัศนคติทางลบต่อสหภาพแรงงานอาจมองเหตุการณ์ว่าเป็นศัตรูกันเมื่อเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานต้องเข้ามาเยี่ยมห้องเครื่อง

2. สิ่งแวดล้อม คือ สภาพทางกายภาพ สังคม และบริบทขององค์การ สามารถมีอิทธิพลต่อกระบวนการรับรู้ได้ เช่น CEO คนใหม่ เมื่อก่อนลูกน้องมองภาพลักษณ์ว่าน่ากลัว เมื่อเขาโมโหและบางทีพวกเขาก็ต้องเผชิญหน้าด้วย แต่หลังจากที่เขาได้รับการแต่งตั้งแล้ว ลูกน้องของเขาก็กลัวที่จะต้องแสดงความคิดเห็นและการให้ข้อเสนอแนะ โชคดีที่เมื่อเขาได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับปัญหานี้ เขาก็จะสามารถเปลี่ยนการรับรู้ของลูกน้องในสภาพใหม่นี้ได้

3. สิ่งที่ได้รับ คือ คุณลักษณะที่รับรู้บุคคล วัตถุ หรือเหตุการณ์ เช่น ขนาด ความเข้ม การเคลื่อนไหว การทำซ้ำๆ การตัดกัน การแยกกันของภาพและพื้น และความแปลกใหม่ ในเรื่องความเข้ม อาจกล่าวถึงในเชิงของ ความสว่าง สี ความลึก เสียง ฯลฯ

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2524: 80) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่า มีปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ (Need) ของผู้รับรู้อาจจะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่จะสนองความต้องการของตัวเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้รับรู้สิ่งที่ต้องการให้รวดเร็ว เช่น ขณะกำลังหิว เราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอาหารได้เร็ว เราจะได้ยินเสียง

2. ประสบการณ์ (Experiences) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตามภูมิหลังของแต่ละคน

3. การเตรียมตัวไว้ก่อน (Preparatory Set) การที่คนเรามีประสบการณ์และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อน ทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นในแนวเดียวกับที่เราเรียนรู้มา

4. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งแกร่ง ยึดมั่น จะรับรู้ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น

5. ทักษะ (Attitude) ทักษะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทัศนคติที่ดีต่อใครคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ

6. ตำแหน่งทางสังคม (Social position) และบทบาททำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

7. วัฒนธรรม เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน

8. สภาพอารมณ์ของผู้รับรู้ มีผลต่อการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2532: 117) กล่าวว่า ในเรื่องอิทธิพลที่มีต่อการรับรู้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคนเรามีมากมายหลายประการ แต่พอสรุปได้เป็นสองประการ คือ ประการแรก ได้แก่ บทบาทปัจจัยภายในอันได้แก่ คุณสมบัติภายในของผู้รับรู้ เช่น ความต้องการหรือแรงขับ คุณค่า ความสนใจ และประสบการณ์เดิม อีกประการหนึ่ง คือ บทบาทปัจจัยทางสังคมภายนอกซึ่งได้แก่ ความยึดมั่น ความเชื่อถือ คำบอกกล่าว คำแนะนำ คำสอนที่ได้รับกันต่อมา ทั้งหมดนี้มีอิทธิพลที่ทำให้การรับรู้ที่บุคคลมีต่อเรื่องราว เหตุการณ์ ภาวะแวดล้อมต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน

จากที่กล่าวมานั้นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีภาพรวม ได้แก่ ปัจจัยภายใน เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ความสนใจ ความต้องการ เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ กลุ่มอ้างอิง การรับข่าวสาร ความรู้ซึ่งถือเป็นประสบการณ์เดิม เป็นต้น การรับรู้ของบุคคลนั้น จะก่อให้เกิดการตอบสนองเป็นการกระทำและพฤติกรรมตามมา ถ้าบุคคลมีการรับรู้ไม่ถูกต้องการแสดงพฤติกรรมก็จะออกไปอีกรูปแบบหนึ่ง แต่ถ้าหากบุคคลรับรู้ได้อย่างถูกต้องจะทำให้พฤติกรรมการแสดงออกมาในอีกรูปแบบหนึ่ง นั่นคือ การรับรู้มีส่วนทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate)

Halpin (1966: 150-151) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง บรรยากาศของการปฏิบัติงานในองค์การต่าง ๆ ซึ่งวัดได้จากการสอบถามทัศนะหรือความรู้สึกของสมาชิกในองค์การที่มีพฤติกรรมของผู้บริหารขององค์การที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

Dubrin (1966 อ้างใน กรรณิการ์ สายพิน, 2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ เป็นสิ่งที่วัดบุคลิกภาพดังกล่าว แต่ละองค์การจะมีคุณลักษณะพิเศษขององค์การเอง ซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกในองค์การ และระหว่างองค์การกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

Litwin and Stringer (1968 อ้างใน กรรณิการ์ สายพิน, 2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึงองค์การประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคคลในองค์การโดยตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

Gilmer (1971 อ้างถึงใน ภาณุ ชินะโชติ, 2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์การหนึ่งต่างจากองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น

Steers (1977 อ้างใน ภาณุ ชินะโชติ, 2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การในแง่ของบุคลิกภาพของมนุษย์ในองค์การ ที่มองเห็นได้โดยสมาชิกขององค์การ และได้ตั้งข้อสังเกตไว้ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การที่แท้จริง ย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อของสมาชิกในองค์การที่มีความเชื่อว่า “ควรจะเป็น” มากกว่า “ที่เป็นอยู่” ถ้าหากว่าสมาชิกในองค์การที่มีความเชื่อว่าบรรยากาศควรเป็นแบบเผด็จการ เขาจะต้องมีความคาดหวังต่อไปได้ว่า เขาจะต้องปฏิบัติตนอย่างเผด็จการ แม้ว่าผู้บังคับบัญชาระดับสูงจะพยายามทำตัวเป็นประชาธิปไตยก็ตาม

2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะต่าง ๆ ขององค์การ การกระทำและผลที่เกิดขึ้นในด้านบรรยากาศ และยังเชื่อว่าบรรยากาศขององค์การนั้น ย่อมมีลักษณะเฉพาะไม่ซ้ำแบบในแต่ละองค์การที่แตกต่างกันไป

3. บรรยากาศซึ่งแสดงออกมาให้เห็นในองค์การนั้น ย่อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมสำคัญของคนที่ทำงานในองค์การนั้น

Brown and Moberg (1980: 667) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศขององค์การ หมายถึง กลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งรับรู้โดยสมาชิกในองค์การนั้นโดย

1. บรรยายลักษณะสภาพขององค์การ
2. เป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง
3. จะต้องยืนยงอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง
4. จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

Forehand and Gilmer (1964: 73) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การ

1. เป็นลักษณะของแต่ละองค์การ
2. เป็นลักษณะที่สืบทอดกันมาตลอดเวลา
3. เป็นลักษณะที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนในองค์การ

นิภา แก้วศรีงาม (2527: 211) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศขององค์การ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในองค์การ และสภาพแวดล้อมของงาน ที่บุคคลในองค์การเกิดการรับรู้ในสภาพเหล่านั้นทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม การรับรู้อันเกิดจากสภาพแวดล้อมเหล่านี้ จะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529: 277) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศขององค์การ หมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้ว มีผลกระทบต่อด้านการทำงาน หรือ การปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์การ

จากความหมายของบรรยากาศองค์การที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์การ อันเนื่องมาจากการรับรู้ ทั้งทางตรงและทางอ้อมของบุคคลนั้น ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลถึงความสำเร็จในองค์การ

ความหมายของการรับรู้บรรยากาศองค์การ

Halpin and Croft (1966: 150) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การที่ตนทำงานอยู่ วัตถุประสงค์ของการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงาน และหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

Dessler (อ้างใน สมยศ, 2520: 72) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การเป็น ความเข้าใจ หรือ การรับรู้ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อประเภทขององค์การที่เขาทำงานอยู่ และความ รู้สึกของเขาที่มีต่อองค์การในรูปของมิติ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งความหมายและแนวคิดของการรับรู้ และความหมายของ บรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง กระบวนการที่สมองตีความหรือแปลข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากอวัยวะรับความรู้สึกออกมาเป็นสิ่งที่หนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือเรารู้จัก ซึ่งจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

นักวิชาการหลายๆ ท่าน ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ดังนี้

Halpin (1966 อ้างใน พิมพ์พร, 2535: 24-25) ได้พัฒนาเครื่องมือในการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การ และได้กำหนดองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ โดยกำหนดให้มี 8 มิติ ดังนี้คือ

1. พฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา มี 4 มิติ คือ

1.1 ขาดความสามัคคี (Disengagement) คือ การที่ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมไม่ช่วยเหลือสนับสนุนร่วมมือกันทำงาน ต่างคนต่างทำ ขาดการประสานงานทั้ง ๆ ที่ลักษณะของงานจะต้องอาศัยความร่วมมือกันทำเป็นหมู่คณะจึงจะได้ผลดี

1.2 มิติอุปสรรค (Hindrancel) คือ การที่ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานในหน้าที่ไม่คล่องตัวหรือขาดความสะดวกรวดเร็ว เพราะผู้บริหารได้สร้างกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งกฎเกณฑ์เหล่านั้นไม่มีความจำเป็นและยังทำให้งานล่าช้ามากยิ่งขึ้น

1.3 มิติขวัญ (Esprit) คือการที่ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกที่ทุกคนต่างเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดีต่อกันและต่างพยายามให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทั้งในด้านส่วนตัวและภารกิจต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน

1.4 มิติมิตรสัมพันธ์ (Intimacy) คือ การที่ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกที่ทุกคนต่างมีมิตรไมตรีกัน มีการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิด และความเป็นอยู่ซึ่งกันและกัน

2. พฤติกรรมผู้บริหาร 4 มิติ คือ

2.1 มิติห่างเหิน (Aloofness) คือ พฤติกรรมที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นแบบทางการ หรือโดยหน้าที่การทำงานเท่านั้น ลักษณะการบริหารจะยึดถือกฎเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานเป็นสำคัญ และผู้บริหารจะไม่ได้ความสนิทสนมกับผู้ใต้บังคับบัญชามากนัก

2.2 มิติมุ่งผลงาน (Production emphasis) คือพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงการสอดส่องดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานโดยใกล้ชิดจะให้คำแนะนำและตรวจตราผลงานต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และจะกระตุ้นให้ทุกคนทำงานหนักมากขึ้นเพื่อเป้าหมายขององค์กร

2.3 มิติเป็นแบบอย่าง (Trust) คือ พฤติกรรมของผู้บริหารที่พยายามจะให้ความช่วยเหลือและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ผู้บริหารจะกระตุ้นและจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความสามารถ แต่จะไม่ควบคุมโดยใกล้ชิด จะให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้

แสดงความสามารถ การควบคุมผู้บริหารจะใช้วิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของคนให้ดีที่สุด จนเป็นแบบอย่างที่ยุ่คนอื่นยึดถือไปปฏิบัติได้

2.4 มิติกรณาปราณี (Consideration) คือ พฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้ความเมตตา กรุณา ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

จากองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การทั้ง 8 มิติ นั้น Halpin และ Croft ได้วิเคราะห์พบว่า สามารถจัดเป็นแบบลักษณะเฉพาะของบรรยากาศองค์การได้ 6 แบบด้วยกัน คือ บรรยากาศแบบอิสระ บรรยากาศแบบควบคุม บรรยากาศแบบสนิทสนม บรรยากาศแบบรวบอำนาจ และบรรยากาศแบบปิด

Forehand (1964) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การนั้นจะประกอบขึ้นด้วยกลุ่มของคุณลักษณะที่พรรณนาถึงองค์การใดองค์การหนึ่ง โดยทำให้เกิดความแตกต่างไปจากองค์การอื่นและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนภายในองค์การนั้น ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวมี 5 ด้าน ดังนี้

1. ขนาดและโครงสร้างขององค์การ (Size and structure) โดยทั่วไปเรามักจะคิดว่าองค์การขนาดใหญ่มีความมั่นคง และความเป็นทางการ ถึงแม้ว่าขนาดขององค์การ โดยส่วนรวมจะมีความสำคัญ แต่พบว่าระดับของบุคคลภายในองค์การมีความสำคัญในแง่ของจิตวิทยา ระดับของบุคลากร คนใดคนหนึ่งตามสายการบังคับบัญชาภายในองค์การ จะมีผลกระทบต่อบุคคลมากกว่า ไม่ว่าเขาจะทำงานอยู่ภายในองค์การขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือขนาดเล็กก็ตาม โครงสร้างขององค์การจะมีความสำคัญเหมือนกัน และเกี่ยวข้องกับขนาดด้วย

2. แบบของความเป็นผู้นำ (Leadership patterns) แบบภาวะผู้นำมีหลายแบบที่ใช้กันตามองค์การธุรกิจ โรงพยาบาล สถาบันการศึกษาและหน่วยงานของรัฐบาล พฤติกรรมของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลงาน และการตอบสนองความพอใจของบุคลากร ด้านแบบของความเป็นผู้นำที่เข้าใจโดยบุคลากรในองค์การ และจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาโดยเฉพาะ

3. ความซับซ้อนของระบบ (System Complexity) ภายในสภาพแวดล้อมที่เป็นระบบนั้น องค์การจะแตกต่างกันในเรื่องของความซับซ้อนของระบบที่นำมาใช้ ความซับซ้อน หมายความว่า เป็นจำนวนและลักษณะของการเกี่ยวข้องระหว่างกันไปตามปัจจัย เช่น เป้าหมายและวิทยาการ เป็นต้น

4. เป้าหมาย (Goal direction) องค์การย่อมจะแตกต่างกันในเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาสำหรับองค์การความแตกต่างในเป้าหมาย จะมาจากการแยกประเภทขององค์การอย่างหนึ่ง เช่น องค์การธุรกิจ องค์การที่ให้บริการกับสาธารณะ เป็นต้น แม้กระทั่งในระหว่างองค์การธุรกิจด้วยกัน เป้าหมายกำไรซึ่งถือได้ว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของธุรกิจ ความแตกต่างก็จะมีอยู่ในรูปของการให้น้ำหนักเพื่อเปรียบเทียบเป้าหมายอื่น ๆ เช่น การป้องกันอากาศเย็น ความสัมพันธ์ที่มีกับสหภาพแรงงาน และการให้ความสำคัญสนับสนุนสถาบันการศึกษา

5. สายใยของการติดต่อสื่อสาร (Communication network) เป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศ เพราะว่าสายใยการติดต่อสื่อสารภายในองค์การนั้น จะแสดงให้เห็นถึงสายใยของสถานภาพการจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และการเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนมาสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอน ภายในองค์การนั้นจะให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาในการบริหารโดยส่วนรวมภายในองค์การได้

Litwin and Stringer (1968 อ้างใน กรรณิการ์ สายพิน, 2547) ได้จำแนกปัจจัยของบรรยากาศองค์การออกเป็น 8 ปัจจัย คือ

1. โครงสร้างองค์การ (Structure) โครงสร้างองค์การที่กำหนดขึ้นมาสำหรับใช้ในองค์การย่อมมีผลกระทบต่อบุคลากรในองค์การ ไม่ว่าองค์การนั้นจะเป็นองค์การรูปนัย หรือองค์การรูปนัยก็ตาม

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบในการทำงาน (Challenge and responsibility) ปัจจัยนี้จะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจ หรือการรับรู้เกี่ยวกับความท้าทายของงานปริมาณงานที่ต้องทำ และคู่ทางที่จะทำงานให้สำเร็จ ความท้าทายของงานเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการพัฒนาแรงจูงใจทางด้านการสำเร็จของบุคลากรในองค์การ และแรงจูงใจทางด้านการสำเร็จ จะทำให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่องานสูงด้วย ส่วนการตอบสนองความพอใจจากงานที่ทำ และระดับของผลการปฏิบัติงานสูงด้วย ส่วนการตอบสนองความพอใจจากงานที่ทำ และระดับของผลการปฏิบัติงานนั้น จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับโอกาสที่จะได้แสดงออกโดยตนเอง การควบคุมตนเอง การเข้ามามีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความมีอิสระในการปฏิบัติงานของแต่ละคน นอกจากนี้การเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และทำให้ผลงานเพิ่มขึ้น

3. ความอบอุ่น และการสนับสนุน (Warmth and support) ปัจจัยนี้จะวัดความสำคัญทางด้านการส่งเสริม แทนที่จะเป็นการลงโทษสำหรับการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์กรจะช่วยลดความกังวล และความตึงเครียดในการปฏิบัติงานลงได้ องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสมาชิกใหม่ขององค์กร ย่อมจะกระตุ้นแรงจูงใจทางด้านการผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกใหม่ได้ เพราะความต้องการของพวกเขา คือ บรรยากาศของงานที่มีความอบอุ่น และการสนับสนุน

4. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and punishment) ปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้ทางด้านการให้ความสำคัญกับการให้รางวัล และการลงโทษ ภายในสถานการณ์ของการทำงาน Litwin และ Stringer (1968) ได้อธิบายมิติของบรรยากาศขององค์กรทางด้านนี้ว่า ภายในสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับการจัดการรางวัล แทนที่จะเป็นการลงโทษนั้น ย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นแรงจูงใจด้านความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรได้ และจะลดความหวาดกลัวต่อความล้มเหลวในการทำงานของเขาได้ การให้รางวัลเท่ากับแสดงให้เห็นว่ายอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น ในขณะที่การลงโทษ จะเป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงการไม่ยอมรับในพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น

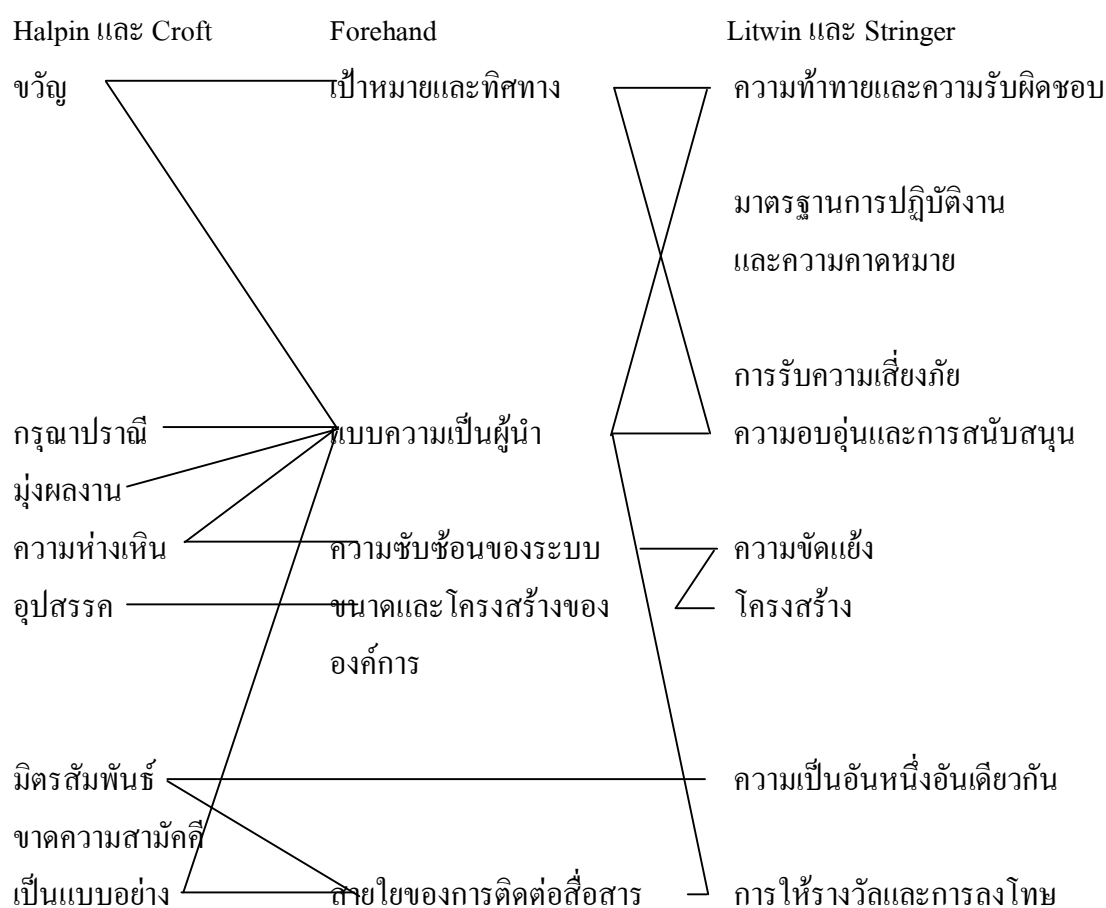
5. ความขัดแย้ง (Conflict) ปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานในองค์กร ซึ่งในหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องเผชิญกับความขัดแย้งอยู่เสมอ

6. มาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance standards and expectation) ปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน และความชัดเจนของความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร ทฤษฎีที่ว่าด้วยแรงจูงใจทางด้านการสำเร็จจะเป็นทฤษฎีที่ถูกสร้างขึ้นมาจาก ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความสำเร็จ ซึ่งสัมพันธ์กับมาตรฐาน และอาจจะคาดหวังได้ว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมา โดยผู้ปฏิบัติงานนั้นจะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจทางด้านการสำเร็จในการปฏิบัติงานของพวกเขาด้วย

7. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and risk taking) ปัจจัยนี้จะเป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารทางด้านการยอมรับความเสี่ยง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มีความต้องการทางด้านการสำเร็จสูงนั้น ชอบที่จะยอมรับความเสี่ยงปานกลางในการตัดสินใจ ดังนั้นบรรยากาศขององค์กรที่ยอมให้มีการยอมรับความเสี่ยงปานกลางนั้น จะกระตุ้นความต้องการ

ทางด้านความสำเร็จของบุคลากรได้ ในขณะที่บรรยากาศที่ให้ความสำคัญกับแนวทางการป้องกันตัวเองในการตัดสินใจแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่สมหวัง และความอ่อนแอของความต้องการทางด้านความสำเร็จได้

8. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Unanimity) ปัจจัยนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จากการศึกษาค้นคว้า พบว่าความจงรักภักดีต่อกลุ่มช่วยให้กลุ่มมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันยิ่งขึ้น และช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ภาพที่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างการจำแนกองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ
ที่มา: สมยศ นาวิการ และสุสดี รุมาคม (2520)

จากภาพที่ 4 จะพบว่า มิติด้านเป้าหมายและทิศทางของ Forehand จะเหมือนกับมิติด้านขวัญของ Halpin และ Croft และเหมือนกับมิติความท้าทายและความรับผิดชอบมิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มิติการรับความเสี่ยงภัย มิติความอบอุ่นและการสนับสนุนของ Litwin และ Stringer

มิติแบบของความเป็นผู้นำของ Forehand จะเหมือนกับมิติขวัญ มิติกรุณาปราณี มิติมุ่งผลงาน มิติเห็นห่าง และมิติเป็นแบบอย่างของ Halpin และ Croft และเหมือนกับมิติความท้าทาย และความรับผิดชอบ มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน และความคาดหวังมิติการรับความเสี่ยง มิติความอบอุ่น และการสนับสนุน มิติการให้รางวัลและการลงโทษของ Litwin และ Stringer

มิติความซับซ้อนของระบบของ Forehand จะเหมือนกับมิติความห่างเหินของ Halpin และ Croft และเหมือนกับมิติความขัดแย้ง มิติโครงสร้างของ Litwin และ Stringer

มิติขนาดและโครงสร้างขององค์การของ Forehand จะเหมือนกับมิติอุปสรรคของ Halpin และ Croft และเหมือนกับมิติความขัดแย้ง มิติโครงสร้างของ Litwin และ Stringer

มิติสายใยการติดต่อสื่อสารของ Forehand จะเหมือนกับมิติมิตรสัมพันธ์ มิติขาดความสามัคคี และมิติเป็นแบบอย่างของ Halpin และ Croft และเหมือนกับมิติการให้รางวัล และการลงโทษ มิติความอบอุ่นและการสนับสนุนของ Litwin และ Stringer

มิติมิตรสัมพันธ์ของ Halpin และ Croft จะเหมือนกับมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของ Litwin และ Stringer

รูปแบบบรรยากาศองค์การ

โดยทั่วไปแล้ว บรรยากาศองค์การอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ บรรยากาศแบบเปิด (Opened-climate) และบรรยากาศปิด (Closed-climate) ทั้งนี้ มีผู้ศึกษารูปแบบของบรรยากาศองค์การไว้ สรุปได้ดังนี้

Litwin and Stringer (อ้างใน สุวจิ สุปัญญา, 2536) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ มี 4 รูปแบบ ได้แก่

1. บรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ (Authoritarian climate) มีการรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหาร ส่วนผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งบรรยากาศเช่นนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและความพอใจในระดับต่ำ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลผลิตในการทำงานลดลง

2. บรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง (Affiliative climate) โดยปฏิบัติงานจะมีความ สัมพันธ์อันดีต่อกัน ไม่อยู่ในกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดจนเกินไป ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และทัศนคติในทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตาม ลักษณะเช่นนี้ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มในการทำงานในระดับปานกลางเท่านั้น

3. บรรยากาศที่เน้นความสำเร็จในการทำงาน (Achievement climate) โดยถือเอาเป้าหมายของหน่วยงานเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เกิดทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และมีระดับความต้องการทำให้งานสำเร็จในระดับสูง รวมทั้งมีผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง

4. บรรยากาศที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน (Employee-centered climate) มีลักษณะสำคัญ คือ มีการติดต่อสื่อสารแบบใด คนในองค์กรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และผู้บริหารมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ บรรยากาศเช่นนี้จะส่งผลดีต่อองค์กรในการช่วยลดอัตราการออกจากงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนการผลิตลง รวมทั้งช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานอีกด้วย

Halpin and Croft กล่าวว่า จำแนกบรรยากาศองค์การเป็น 6 แบบ และองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเป็น 8 มิติ Halpin และ Croft ได้ศึกษาพร้อมตั้งเกณฑ์วิเคราะห์แบบบรรยากาศ โดยการจัดบรรยากาศองค์การตั้งแต่พึงประสงค์ที่สุดไปจนถึงบรรยากาศที่ไม่พึงประสงค์ ได้ 6 แบบ ดังนี้

1. บรรยากาศแบบเปิดหรือแบบแจ่มใส (Open climate) หมายถึง บรรยากาศที่สมาชิกมีขวัญและกำลังใจดีมากมีความสามัคคี ช่วยเหลือการทำงานเป็นอย่างดี มีงานทำพอเหมาะแก่สภาพความสามารถของแต่ละบุคคล ทุกคนมีความภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกองค์การ บรรยากาศที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็น และความสามารถ หน่วยงานมีชีวิตชีวา และก้าวหน้าอยู่เสมอ งานบรรลุเป้าหมายและรวดเร็ว บรรยากาศแบบนี้เปิดโอกาสและส่งเสริม ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน ผู้บริหารมีความเป็นกันเองและจริงใจ มีลักษณะของความยืดหยุ่น และมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

ลักษณะของบรรยากาศแบบนี้ คือ ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานสูง การไม่ให้ความสำคัญร่วมมือของผู้ร่วมงานต่ำ ภาระที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานปานกลาง ความห่างเหินของผู้บริหารปานกลาง ความเอาใจใส่ของผู้บริหารสูง การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารปานกลาง การเน้นที่งานต่ำ

2. บรรยากาศแบบอิสระ (Autonomous climate) หมายถึง บรรยากาศที่มีแนวโน้ม ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีมิตร มากกว่าความพึงพอใจที่เกิดจากผลสำเร็จของงานผู้บริหารให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และคำนึง ถึงความต้องการของผู้ร่วมงาน แต่น้อยกว่าบรรยากาศแบบเปิด ผู้บริหารจะเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจเป็นบางเรื่อง ผู้ร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยดี และมีความพอใจที่ได้ร่วมงานกัน ไม่มีภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางในการทำงาน ผู้บริหารให้ความยุติธรรมแก่ทุกคน และพยายามให้ผู้ร่วมงานได้รับผิชอบโดยไม่แสดงการจับผิดคน ผู้บริหารต้องทำงานหนักเพื่อเป็นตัวอย่าง และไม่แสดงการเห็นแก่ตัว ผ่อนปรนและยืดหยุ่นตามสถานการณ์เพื่อความเหมาะสม

ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศแบบนี้ คือ ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานสูง ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานสูง การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานต่ำ ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความห่างเหินของผู้บริหารสูง การเน้นที่งานต่ำ ความเอาใจใส่ของผู้บริหารปานกลาง การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารปานกลาง

3. บรรยากาศแบบควบคุม (Controlled climate) หมายถึง บรรยากาศที่ผู้บริหารเน้นความสำเร็จของงาน มีการควบคุมตรวจตราและสั่งการให้พนักงานทำ เพื่อหวังผลสัมฤทธิ์ทางการงาน ผู้บริหารต้องการจะให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายเพียงประการเดียว ความต้องการหรือความจำเป็นของผู้ร่วมงานจะถูกพิจารณาเป็นอันดับรองลงมา ผู้ร่วมงานต้องทำงานหนักไม่มีเวลาสังสรรค์ซึ่งกันและกัน ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือน้อย มีภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางมาก ความสนิทสนมน้อย ผู้บริหารไม่ปล่อยให้ผู้ร่วมงานทำงานโดยอิสระและแสดงความรับผิดชอบ ผู้บริหารพยายามทำงานหนักเพื่อเป็นตัวอย่าง และต้องการให้งานทุกอย่างดำเนินการโดยสมบูรณ์แบบ

ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศนี้ คือ ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานสูง การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานต่ำ การเน้นที่งานสูง ความเอาใจใส่ของผู้ร่วมงานต่ำ การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารสูง ความห่างเหินของผู้บริหารปานกลาง ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางสูง ความสนิทสนมของผู้ร่วมงานต่ำ

4. บรรยากาศแบบสนิทสนม (Familiar climate) หมายถึง บรรยากาศที่มีความสัมพันธ์อันดีมิตรสหาย ผู้บริหารสนใจผลงานน้อย จนละเลยคำสั่ง กฎเกณฑ์ ระเบียบ ต่างๆ บรรยากาศแสดงถึงความสนิทสนมระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงาน ซึ่งเน้นความต้องการและความจำเป็นของบุคคลเป็นสำคัญ ผู้บริหารมักจะไม่วางแผนการทำงานของผู้ร่วมงาน ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดความขัดแย้ง

กันเองในหมู่ผู้ร่วมงาน หน่วยงานจะประสบปัญหาในการดำเนินงานตามเป้าหมาย ผู้ร่วมงานมีภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ทุกคนในหน่วยงานเป็นมิตรที่ดีต่อกัน ต่างคนต่างมีความรู้สึกว่า หน่วยงานของตนเองเปรียบเสมือน “ครอบครัวใหญ่ที่แสนสุข”

ลักษณะของบรรยากาศแบบนี้ คือ การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานสูง ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความสนิทสนมผู้ร่วมงานสูง ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานปานกลาง ความเอาใจใส่ของผู้บริหารสูง ความห่างเหินของผู้บริหารต่ำ เน้นที่งานต่ำ การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารปานกลาง

5. บรรยากาศแบบรวบอำนาจ (Paternal climate) หมายถึง บรรยากาศการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารออกคำสั่งควบคุมตรวจตราและนิเทศ การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ผู้บริหารพยายามที่จะให้ผู้ร่วมงานได้รับความพอใจ ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกว่าจะถูกบังคับมากกว่าจะเกิดแรงจูงใจขึ้นเอง บรรยากาศแบบนี้จึงมีลักษณะค่อนข้างปิด ผู้ร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือมากเพราะผู้บริหารไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ตลอดเวลา ผู้ร่วมงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะหน่วยงานสนองความต้องการในระดับต่ำ ผู้ร่วมงานไม่นิยมคบค้าสมาคมภายในกลุ่ม ผู้บริหารจะคอยควบคุมตรวจตรา และคอยแนะนำผู้ร่วมงานเสมอ เพราะต้องการความสำเร็จของผลงานสูงจนบางครั้งกลายเป็นว่าผู้บริหาร คือ “คุณพ่อผู้ดีไปเสียทุกอย่าง”

ลักษณะของบรรยากาศแบบนี้ คือ เน้นที่งานสูง การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานสูง ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานต่ำ ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานต่ำ การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารปานกลาง ความห่างเหินของผู้บริหารต่ำ ความเอาใจใส่ของผู้บริหารสูง

6. บรรยากาศแบบปิด (Close climate) หมายถึง บรรยากาศที่การบริหารงานโดยขาดความรู้ ไม่มีสมรรถภาพในการบริหารบุคคล พนักงานเสียขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะขาดความสัมพันธ์อันดีมิตร และขาดความภาคภูมิใจในการทำงาน เป็นบรรยากาศที่ไม่พึงประสงค์ บรรยากาศที่แสดงถึงการไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานมากที่สุด การดำเนินงานต่าง ๆ ในหน่วยงานไม่ราบรื่นและขาดความก้าวหน้า ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานต่ำ ทุกคนในหน่วยงานรู้สึกว่าจะต้องแบกภาระกิจที่หนัก งานต่าง ๆ มีอุปสรรค ทุกคนรู้สึกผิดหวังและรู้สึกเหมือนตนเองถูกพินิจนาการ ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานปานกลาง ผู้บริหารจะห่างเหินจากผู้ร่วมงาน แต่มักจะกระตุ้นด้วยวาจา แต่มักจะไม่ได้ผลเพราะผู้บริหารมักจะสร้างผลงานให้แก่ตัวเอง และขาดแรงจูงใจผู้ร่วมงาน การมอบหมาย

ความรับผิดชอบไม่ถูกต้อง ผู้ร่วมงานทำงานแบบ “เข้าขามเย็นขาม” เพราะความสิ้นหวัง ลักษณะบรรยากาศแบบนี้ถ้าเกิดขึ้นที่หน่วยงานใด ควรจะต้องมีการแก้ไขโดยด่วน

ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศแบบนี้ คือ การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานสูง ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางสูง ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานปานกลาง ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานต่ำ การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารต่ำ ความห่างเหินของผู้บริหารสูง การเน้นทีมงานสูง ความเอาใจใส่ของผู้บริหารต่ำ

ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ภรณ์ กิรีติบุตร (2529: 29-31) กล่าวว่า ความแตกต่างของบรรยากาศในองค์การ มีผลทำให้เกิดความแตกต่างที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์การใน 2 ประเด็นด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) จากผลการวิจัยหลายชิ้น เช่น ของ Frederickson ที่ทำขึ้นเมื่อปี 1966 Friedlander และ Margulis, Kaczka และ Kirk ตลอดจน La Folettle และ Sim ซึ่งทำขึ้นในปี 1975 พบว่า บรรยากาศที่มีการปรึกษาหารือกัน มีความเปิดเผย และมุ่งเอาใจใส่ที่พนักงาน จะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นผลจากการที่ผู้บริหารแสดงออกถึงความสนใจห่วงใยต่อพนักงานเมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์การ และผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่เป็นส่วนตัวต่อความเป็นอยู่ของตน ก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

2. ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศกับ ผลการปฏิบัติงาน เป็นผลงานของ Litwin และ Stringer ซึ่งทำขึ้นเมื่อปี 1968 สรุปว่า บรรยากาศแบบเผด็จการ (Authoritarian climate) ซึ่งรวบอำนาจในการตัดสินใจไว้เบื้องบน และพฤติกรรมของพนักงานถูกควบคุมโดยกฎระเบียบ และวิธีการที่วางไว้อย่างเป็นแบบแผน ไม่เพียงแต่นำไปสู่ผลงานต่ำ (Low productivity) แต่ยังมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ และความคิดริเริ่มต่ำ และทัศนคติต่อกลุ่มทำงานเป็นไปในทางลบ ในทางตรงกันข้ามในบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรกัน (Affiliative climate) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานมักนำไปสู่ความพึงพอใจในงานสูง ทัศนคติต่อกลุ่มทำงานเป็นไปในทางบวก และมีพฤติกรรมในการสร้างสรรค์พอสมควร แต่การปฏิบัติงานก็ยังทำอยู่เฉพาะในบรรยากาศซึ่งมุ่งที่การบรรลุถึงเป้าหมาย (Achievement-oriented climate) เท่านั้น ซึ่งเป็นการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ และจะส่งผลให้ผลงานและพฤติกรรมในการสร้างสรรค์สูง ทั้งยังนำไป

คู่ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนทัศนคติต่อกลุ่มเป็นไปในทางบวก และมีระดับการสนองตอบการ
 จูงใจเพื่อความสำเร็จสูง

นอกจากนี้ การศึกษาของ Frederickson ของ Friedlander และ Greenberg และของ Richards และ
 Slocum ยังพบว่าบรรยากาศซึ่งมุ่งที่พนักงาน (Employee-centered climates) ซึ่งมีการติดต่อ สื่อสาร
 แบบปิด มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มักนำไปสู่การ
 ปฏิบัติงานที่ให้ผลเพิ่มขึ้นของพนักงาน การลดลงของการเปลี่ยนแปลงโยกย้าย ลดค่าใช้จ่ายในการ
 ผลิตและลดเวลาที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมลงไปได้

ดังนั้น สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การซึ่งเป็นผลดีที่สุดต่อการสร้างความพึงพอใจและผล
 การปฏิบัติงาน คือ บรรยากาศองค์การซึ่งเน้นทั้งการบรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและการเอาใจ
 ใส่ต่อพนักงาน วิธีการหนึ่งซึ่งฝ่ายบริหารจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลได้ก็คือ สร้างบรรยากาศซึ่งเน้น
 ความสำคัญของการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความ
 ร่วมมือร่วมใจ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ถึงแม้ว่าการสร้าง
 บรรยากาศซึ่งมุ่งที่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และมุ่งที่พนักงานจะช่วยให้เกิดผลงาน และความพอใจ
 ก็ตาม แต่ก็ไม่ใช่เครื่องประกันได้ว่าจะต้องเกิดผลดังกล่าวเสมอไปในทุกกรณี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

Vecchio (1988: 106) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดซึ่งเกิด
 จากสภาพจิตใจที่โน้มน้าว หรือการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมตอบสนองต่อกลุ่มของสิ่งเร้าเฉพาะอย่าง

Allport (1991:36) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะของความพร้อมทางจิต ซึ่ง
 เกิดขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์ และสภาวะของความพร้อมจะเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของ
 บุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ

พยอม วงศ์สารศรี(2531: 229) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคล
 มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจจะออกมาในรูปของการยอมรับ(ชอบ) หรือปฏิเสธ(ไม่ชอบ)

มนูญ ตนะวัฒนา (2532: 134-135) ได้ให้ความหมายว่า ทศนคติ คือ ความเชื่อ ความรู้สึก และการกระทำ อันเป็นแนวโน้มของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ความคิดเห็นและตัวบุคคล

กฤษณา ศักดิ์ศรี (อ้างใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541: 64) ได้ให้ความหมายว่า ทศนคติ คือ ผลผสมผสานความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้และความรู้สึกนี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

ลัทธิกาล ศรีวระมย์ (2541: 94) ได้ให้ความหมายว่า ทศนคติ คือ การประเมิน หรือ การตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ทศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์

จากความหมายของทศนคติที่กล่าวมานี้ พอสรุปได้ว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด การกระทำ อันเป็นแนวโน้มของแต่ละบุคคล ในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนๆ หนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ทศนคติ เป็นผลของการผสมผสานความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้และความรู้สึกนี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

องค์ประกอบของทศนคติ

ทศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ(วัฒนา ศรีสัตย์วาจา, 2534: 26) คือ

1. องค์ประกอบทางความคิด (Cognitive component) ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ความคิดรวบยอด หรือการรับรู้ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งอาจเป็นแง่ดีหรือไม่ดี เช่น ถ้าเรารับรู้ว่าคอมพิวเตอร์ดีหรือไม่ดีอย่างไร ก็จะทำให้เราเกิดทศนคติในทำนองนั้นต่อคนที่เป็คอมพิวเตอร์ได้

2. องค์ประกอบทางความรู้สึก (Affective component) ได้แก่ ความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากองค์ประกอบแรก เช่น เกลียด รัก ชอบ ฯลฯ ความรู้สึกนี้อาจจะแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง เมื่อคิดเห็นหรือกล่าวถึงสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบทางแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรม (Action tendency component) เป็นความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะมีการกระทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้ หมายถึง แนวปฏิบัติที่จะแสดงออกโดยไม่ฝักใฝ่ต่อความคิด และความรู้สึกในสององค์ประกอบข้างต้น

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

พยอม วงศ์สารศรี (2531) จำแนกปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ ดังนี้

1. การอบรมเลี้ยงดู มีส่วนสำคัญที่จะปลูกฝังทัศนคติตั้งแต่วัยเด็ก สังกัดได้จาก เด็กที่ได้รับการปลูกฝังกล่อมเกล้าจากสิ่งแวดล้อมที่ใกล้ชิดตัว เช่น การเลี้ยงสัตว์ จะทำให้เด็กรู้จักทะนุถนอมสัตว์เลี้ยง ต่อไปเมื่อเด็กไปเห็นสัตว์เลี้ยงที่ไหน ก็จะไม่แสดงอาการรังเกียจ

2. การได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมทัศนคติของบุคคล ตัวอย่างเช่น หวานไม่ชอบป้าอ้วนที่อยู่ข้างบ้าน เพราะทุกครั้งที่หวานผ่านบ้านป้าอ้วนจะเห็นป้าอ้วนดุด่าเด็กในบ้านเป็นประจำ ประสบการณ์ของหวานที่พบเห็นในแต่ละครั้ง ได้วางรูปแบบทัศนคติของหวานที่มีต่อป้าอ้วน จนในที่สุดหวานมีทัศนคติเชิงลบต่อป้าอ้วน

3. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีส่วนให้ทัศนคติที่มีอยู่นั้นแพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันได้ เช่น สุรชัยมีทัศนคติไม่ดีต่อหัวหน้าแผนกคลังสินค้า จึงทำให้สุรชัยไม่พอใจพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงานของแผนกคลังสินค้า เพราะสุรชัยมองหัวหน้าแผนกสินค้ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้ทำงานในแผนกนี้

4. การเลียนแบบ โดยปกติการเลียนแบบทัศนคติ จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลที่เป็นต้นแบบเป็นคนที่น่าเคารพนับถือ หรือมีบุคลิกภาพที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดชื่นชม พอใจ

วัฒนา ศรีสัตย์วาจา (2534: 71-81) กล่าวว่า กระบวนการที่บุคคลรับเอาทัศนคติเข้ามาค่อนข้างซับซ้อน เนื่องจากมีกลไกทั่ว ๆ ไปและกลไกเฉพาะในการถ่ายทอดทัศนคติ ซึ่งถือว่าเป็นตัวกำหนดทัศนคติ ดังนี้

1. บุคลิกภาพ (Personality) ซึ่งมีพื้นฐานจากพันธุกรรม โดยกล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมของบุคคล 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่มีลักษณะเก็บตัว และ ประเภทที่มีลักษณะแสดงตัว

2. การเรียนรู้ทางสังคม (Socialization) เป็นกลไกที่สามารถนำไปสู่การถ่ายทอดทัศนคติของสังคมผ่านเข้ามาทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งไม่ได้จำกัดเฉพาะในวัยเด็กเท่านั้น แต่รวมไปถึงเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ด้วย เช่น เมื่อบุคคลได้เข้าร่วมในกลุ่มใหม่ การเรียนรู้ทางสังคมก็จะทำหน้าที่ปรับปรุงทัศนคติของเขาส่งให้เหมาะสมต่อไปในฐานะสมาชิกของสังคม จึงอาจกล่าวได้ว่าทั้งเด็กและผู้ใหญ่ต่างก็ต้องเรียนรู้ว่าทัศนคติอย่างไร เหมาะกับสภาพแวดล้อมของตน แนวทางอย่างหนึ่งที่จะอธิบายเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จึงต้องอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้เป็นสำคัญ

3. การเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Group membership) มีผลต่อทัศนคติของบุคคล เพราะมีความกดดันและชักจูงให้สมาชิกคล้อยตามบรรทัดฐานของกลุ่ม ซึ่งไม่ว่าจะเป็นทัศนคติต่อกลุ่มอื่นหรือกลุ่มที่เป็นสมาชิกอยู่

4. การเป็นสมาชิกของชนชั้น (Class membership) ต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งการแบ่งชนชั้นของบุคคลหนึ่งบุคคลใดขึ้นอยู่กับฐานะความเป็นอยู่และสภาพทางเศรษฐกิจ อันส่งผลถึงการถ่ายทอดทัศนคติที่แตกต่างกัน

นอกจากกลไกทั้ง 4 ข้อ ดังกล่าว จะมีผลต่อทัศนคติแล้ว ยังมีส่วนสัมพันธ์กันแบบสองทาง คือ บุคลิกภาพที่มีผลต่อการเรียนรู้ทางสังคม และในอีกทางหนึ่ง การเรียนรู้ทางสังคม ก็มีผลต่อการเป็นสมาชิกของกลุ่ม แต่ในทางกลับกันการเป็นสมาชิกของชนชั้นทางสังคมก็มีผลต่อบุคลิกภาพ ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นลักษณะวงกลมที่มีผลกระทบต่อกันไป

ลักษณะของทัศนคติโดยทั่วไป

1. ทัศนคติกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเราจะรู้ได้ด้วยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมา อาจจะแสดงออกมาด้วยคำพูดด้วยสีหน้าและท่าทางก็ได้

2. ทัศนคติเป็นสิ่งที่ซับซ้อน บุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะซับซ้อนมาก เช่น สมพรไม่ชอบงานที่ทำอยู่โดยให้เหตุผลว่างานที่ทำอยู่นั้นหนัก แต่ที่แท้จริงแล้วสมพรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานอยู่

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นในทางที่ดีอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปหรือมีการได้รับข้อมูลใหม่มากขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงจากทัศนคติที่ไม่ยอมรับ ไปสู่ทัศนคติที่ยอมรับก็ได้

Gilmer *et al.* (1977 อ้างใน ภาณุ ชินะโชติ, 2547) กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในการทำงานว่ามีอยู่ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน กับองค์การที่มีความมั่นคง มีเสถียรภาพบุคคลจะมีความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์การ เป็นคนที่มีความสามารถและมีโอกาสที่จะได้ทำงานต่อไปนาน ๆ ดังนั้นจึงต้องทำให้ตนเองเป็นที่ต้องการขององค์การ โดยเพิ่มทักษะความชำนาญงานและความรับผิดชอบที่มากขึ้น

2. โอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ในระบบผู้เชี่ยวชาญหรือผู้จัดการ จะคำนึงถึงสิ่งนี้ก่อนองค์ประกอบตัวอื่นสำหรับผู้บริหารระดับกลางจะเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงอนาคตของเข่าว่าจะคงอยู่กับองค์การต่อไปหรือไม่ในระดับพนักงานจะขึ้นอยู่กับความสามารถในงานที่ทำ ในระดับอาวุโสที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์การ เขาคำนึงถึงการได้ต่อสัญญาจ้างทำงาน แต่ถ้าเป็นคนหนุ่มสาวแล้ว เขาปรารถนาที่จะมีชื่อเสียง หรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น การขาดโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลไม่ชอบงาน

3. ชื่อเสียงของบริษัทและการบริหารงาน (Company and management) บุคคลจะมองถึงขนาดองค์กร ชื่อเสียงบริษัท ผลกำไร หรือการมีส่วนช่วยเหลือสังคม โดยมีความเชื่อว่า การได้ทำงานกับบริษัทที่ดีจะทำให้เรารู้สึกว่ามีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

4. ค่าจ้าง (Wages) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อบุคคลที่ทำงาน

5. ลักษณะภายในเนื้องาน (Intrinsic aspects of the Job) บุคคลจะชอบงานที่ทำ ถ้าได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและความชำนาญของเขา ทักษะและการศึกษาของบุคคล มีความสัมพันธ์ที่มีความสำคัญมากกับการทำงาน ผู้บริหารหรือบุคคลระดับหัวหน้างานจะชอบงานที่ทำทนายในขณะที่พนักงานในระดับที่ต่ำกว่าจะไม่ชอบงานที่มีความท้าทาย

6. การกำกับดูแลงาน (Supervision) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน จะเป็นแบบอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทั้ง 2 รูปแบบ คือ ทั้งด้านดีและไม่ดี หัวหน้างานจึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้หลายบทบาท

7. ลักษณะทางสังคมในการทำงาน (Social aspects of the Job) เป็นสิ่งเกี่ยวพันกับความต้องการที่จะเป็นเจ้าของ และต้องการยอมรับทางสังคม บุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นสมาชิกคนหนึ่งของการทำงาน หรือของกลุ่ม จะมีความสุขกับงานของเขา มากกว่าบุคคลที่พบว่าตนเองเหมาะสมกับกลุ่มองค์ประกอบทางสังคมนี้มีความสำคัญต่อหญิง มากกว่าชายเพียงเล็กน้อยและเป็นอิสระไม่ขึ้นกับอายุและระดับอาชีพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี อาจเป็นสาเหตุของการไม่ชอบงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นสาเหตุเฉพาะที่จะทำให้ชอบงานที่ทำ องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญกับบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้บุคคลรู้สึกว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งในกิจการงานที่ทำ และพยายามจะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง การระบายอากาศสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ร้านอาหาร ห้องน้ำ เป็นต้น

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) การเตรียมพร้อม เมื่อเกษียณอายุ การรักษาพยาบาล การลาหยุดงาน วันหยุดพักผ่อนประจำปี และวันหยุดต่าง ๆ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยขอสรุปทัศนคติต่อการทำงานคือ ความคิดเห็น ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับที่มีต่อการได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคงในการจ้างงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ความภาคภูมิใจในงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล (2527: 27-57) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ และการวินิจฉัยสั่งการ มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ โดยศึกษาจากนิสิตนักศึกษา อาจารย์ บรรณารักษ์และผู้บริหารงานในห้องสมุด 5 วิทยาลัย จำนวน 200 คน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้คือ การรับรู้ในบรรยากาศของห้องสมุดในปัจจุบันกับความต้องการบรรยากาศในห้องสมุดของบรรณารักษ์ และผู้บริหารห้องสมุดแตกต่างกัน และพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างบรรยากาศของห้องสมุดกับความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตนักศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารของห้องสมุด และพบว่าบรรยากาศของห้องสมุด เป็นตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์

นิภาวรรณ วรรณสารพ (2534) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในงานให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ พบว่าลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานเฉพาะเรื่องระดับการศึกษาเพียงตัวแปรเดียวเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน

อุบล ภัสระ (2535 อ้างใน นิอุบล ฐิคุณ, 2539) ศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมาย 4 ประการ คือ เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษาตามการประเมินของตนเอง และตามการประเมินของผู้บริหาร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของครูที่มีภูมิหลังทางชีวสังคมแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะบางประการกับลักษณะทางชีวสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของครู โดยสุ่มมาจากครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 240 คน ผลการวิจัยพบว่าตัวพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของครู คือ ปัจจัยเชิงจิตวิทยาการศึกษา และปัจจัยสุทธศาสตร์ นอกจากนี้ ทัศนคติต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของครู เมื่อ

พิจารณาร่วมกับตัวแปรพฤติกรรมการศึกษา โดยเฉพาะกลุ่มครูชายที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ทักษะคติต่องานต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าครูกลุ่มอื่นๆ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของปัจจัยจึงอาจพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รายได้ นโยบาย และการบริหาร เป็นตัวทำนายที่ดีของทัศนคติต่องาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร รายได้และการยอมรับ เป็นตัวทำนายที่ดีของพฤติกรรมการทำงานของครู ทั้งในกลุ่มครูชายและครูหญิง

สุวจิ สุปัญญา (2536) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การและผลกระทบต่อทัศนคติต่ออาชีพรับราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการประจำสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 175 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ข้าราชการมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านรางวัลตอบแทน ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับทัศนคติต่ออาชีพรับราชการ กล่าวคือ ข้าราชการที่มีทัศนคติเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การดีจะมีทัศนคติต่ออาชีพรับราชการดีด้วย หากข้าราชการที่มีทัศนคติเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การไม่ดีก็จะมีทัศนคติต่ออาชีพรับราชการไม่ดี สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การที่มีต่อทัศนคติต่ออาชีพรับราชการ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านการได้รับรางวัลตอบแทน ด้านความอบอุ่นในองค์กร

กิตติ ศิริพงษ์ (2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การที่มีผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการให้บริการ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวน 281 คน ประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายมาตรฐานการบริการ โดยแยกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่ง (First class) จำนวน 40 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นธุรกิจ (Business class) จำนวน 85 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด (Economy class) จำนวน 38 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านบริการสำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การ ที่มีต่อทัศนคติต่องานบริการพบว่า ตัวแปรด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความอบอุ่นในองค์กร ด้านการสนับสนุนในองค์กร ด้านการได้รับรางวัลตอบแทน และด้านความผูกพันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานบริการ

กั้ววาน บุญเลิศฟ้า (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้านในห้างสรรพสินค้า สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้าน

วีรัชย์ บุญจุนาค (2542: 40) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การครูสภา ซึ่งทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติในโรงพิมพ์ครูสภาลาดพร้าว จำนวน 319 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ครูสภาส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยไม่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธานินท์ สุวงศ์วาร (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 331 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุงานทำงาน และรายได้ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เรืองศักดิ์ วิทวิสการเวช (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การและทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 322 คน ผลวิจัยพบว่า พนักงานเพศชายรับรู้บรรยากาศองค์การได้ดีกว่าเพศหญิง พนักงานที่สมรสแล้วรับรู้บรรยากาศองค์การดีกว่าพนักงานที่เป็นโสด พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รับรู้บรรยากาศองค์การดีกว่าพนักงานที่มีรายได้ 10,000-30,000 บาท ตำแหน่งงานต่างกันรับรู้บรรยากาศต่างกันอายุระดับการศึกษาและระยะเวลา ในการทำงานต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ 30,000 บาท มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานดีกว่า พนักงานที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การของ พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน โดยองค์ประกอบภายในของ บรรยากาศองค์การด้านสิ่งจูงใจในหน่วยงาน การเน้นย้ำความสำเร็จในการเน้นการฝึกอบรม และพัฒนาความมั่นคงในการทำงานการเปิดเผยเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานความขัดแย้งในองค์กร ได้รับการยอมรับ ความสามารถยืดหยุ่นขององค์กร และการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างองค์การ และความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน ส่วนด้านการกระจาย การตัดสินใจไม่พบว่ามีผลสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน

บุญส่ง เตนเทศ (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมผู้นำกับบรรยากาศองค์การ โดยการประเมินจากการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 359 คน เป็นพนักงานในองค์การธุรกิจประกันชีวิต สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าอายุที่แตกต่างกันทำให้การรับรู้พฤติกรรมผู้นำและบรรยากาศองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 กลุ่มตัวอย่างรับรู้พฤติกรรมผู้นำเป็นผู้นำแบบเผด็จการ 8 คน แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ 81 คน แบบปรึกษาหารือ 221 คน และแบบให้มีส่วนร่วม 49 คน บรรยากาศองค์การในธุรกิจประกันชีวิตโดยส่วนรวมมีแนวโน้มเป็นแบบแจ่มใส ในส่วนปัจจัยด้านการรับรู้พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์ทางลบกับบรรยากาศองค์การ มิติขาดสามัคคี มิติอุปสรรค มิติห่างเหิน มิติมิตรสัมพันธ์ มิติเป็นแบบอย่าง มิติกรุณาปราณี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

รุ่งทิพย์ เสลานอก (2543) ที่ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ศึกษาเฉพาะบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่นจำกัด(มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกัน

พรพรรณ อุณจันท์ (2543) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตน้ำอัดลม จากการวิจัยพบว่า พนักงานร้อยละ 81.6 มีระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี พนักงานร้อยละ 73.2 มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างและเป้าหมายของงาน ด้านการสนับสนุน ด้านความอบอุ่น ด้านความเป็นอิสระ โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 19.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ไพบุลย์ (2544) ได้ทำการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการบนสายการบินไทย โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทย จำนวน 356 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานบริการต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการดีกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

เครือวัลย์ บุญสะเดา (2546) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างเป็น เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด จำนวน 168 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วน

บุคคล คือ เพศ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001

จากงาน สันติสงวนศักดิ์ (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการ บุคลิกภาพกับคุณภาพการบริการของลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน พบว่า ทัศนคติต่องานบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของ พนักงานบริการลูกค้าในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าทัศนคติต่องาน บริการ องค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความเปิดกว้างและด้านการมีสติสามารถร่วมกันพยากรณ์ คุณภาพการบริการได้ร้อยละ 30.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วันเพ็ญ จามรวงศ์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพ บรรยากาศองค์การ ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow กับพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรามาธิบดี กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการจำนวน 294 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาธิบดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

Halpin and Croft (1966: 133-135) ร่วมกันสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดบรรยากาศองค์การชื่อ Organizational Climate Description Questionnaire (OCDQ) ขึ้นในปี ค.ศ. 1963 ใช้ศึกษาบรรยากาศของโรงเรียนประถมศึกษาจำนวน 71 โรงเรียน แล้วจัดแบบบรรยากาศโรงเรียนได้เป็น 6 แบบ และ ผลจากการวิจัยครั้งนั้นพบว่า บรรยากาศโรงเรียนจะเรียงลำดับต่อเนื่องกันจากแบบที่พึงประสงค์ ที่สุด จนถึงแบบที่ไม่พึงประสงค์ที่สุด คือ บรรยากาศเปิด บรรยากาศอิสระ บรรยากาศควบคุม บรรยากาศสนิทนัย บรรยากาศรวบอำนาจ และบรรยากาศเข้มงวด

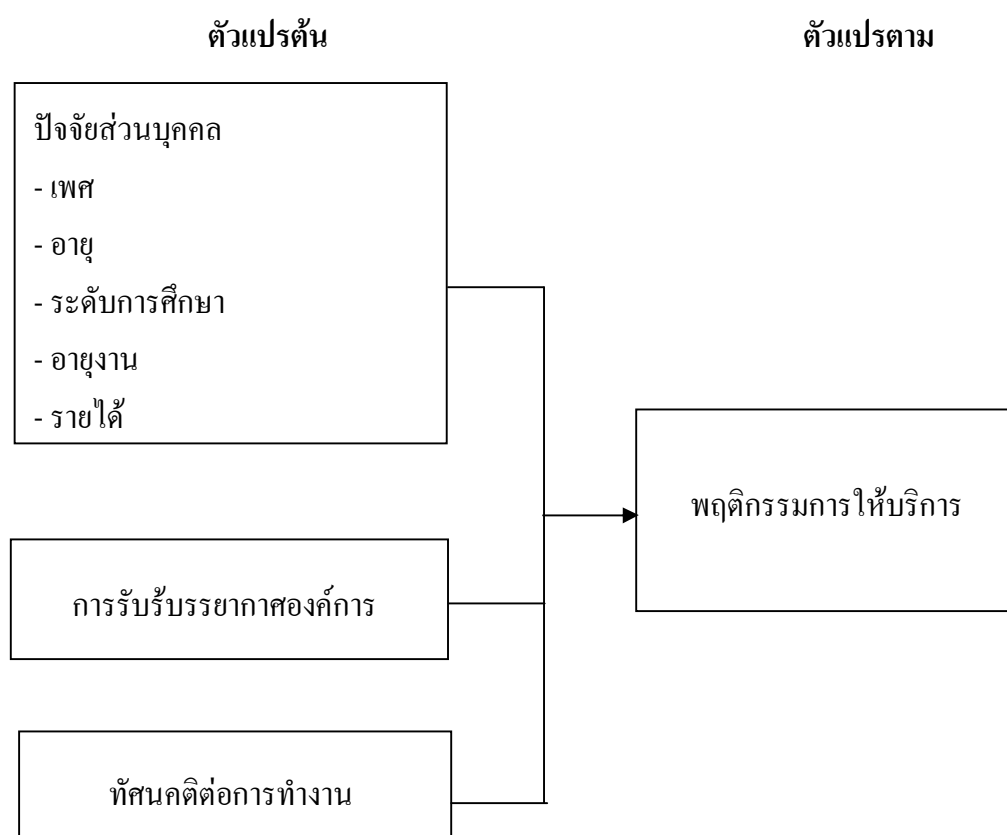
Litwin and Stringer (1968 อ้างใน กรรณิการ์ สายพิณ, 2547) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศ องค์การและแรงจูงใจในการทำงาน โดยพบว่า ผู้นำที่มีลักษณะแยกตนเองเป็นทางการ บรรยากาศ องค์การที่เน้นโครงสร้างอย่างเป็นทางการสูง (Structure dimension) และบรรยากาศของความรับผิดชอบ รางวัลตอบแทนความอบอุ่นและการสนับสนุน ทำให้มีแรงจูงใจในด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) ต่ำ ความต้องการเป็นพวกพ้อง (Need for affiliation) ต่ำ และความต้องการ อำนาจ(Need for power) ต่ำ ซึ่งตรงข้ามกับผู้นำที่มีลักษณะความกระตือรือร้น มีการทำงานเป็นทีม มีการแข่งขัน สนุกกับการทำงาน ทำให้มีบรรยากาศองค์การของความรับผิดชอบ มีความอบอุ่น มีการสนับสนุน และผลตอบแทนสูง ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการการ

สัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) สูง แสดงให้เห็นว่า องค์กรที่มีลักษณะผู้นำที่มีความกระตือรือร้น มีการทำงานเป็นทีม ทำให้บรรยากาศองค์กรมีแนวโน้มการพัฒนาในเรื่อง ความรับผิดชอบ ความคิดริเริ่ม ความอดทน ผลของบรรยากาศจะทำให้พนักงานพึงพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิด

จากผลการศึกษาค้นคว้าจะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กร ทักษะคติต่อการทำงานมีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานได้

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กร ทักษะคติต่อการทำงานที่จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยอาศัยข้อมูลบางส่วนที่ได้ศึกษามาข้างต้น มาร่วมกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานต้อนรับที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการ

สมมติฐานที่ 2 ทักษะการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กร ทักษะการทำงาน สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบสำรวจ (Survey research) พนักงานต้อนรับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีการสำรวจ ศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกลุ่มที่บินสายยุโรป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี 2548 จำนวน 315 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยผู้วิจัยได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จากพนักงานต้อนรับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี 2548 จำนวน 315 คน และประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจาก Yamane' (1973, อ้างถึง บุญธรรม, 2543:88) ซึ่งเป็นการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามีความเพียงพอจะใช้เป็นตัวแทนของประชากร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน ร้อยละ 5

แทนค่าประชากรในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{315}{1 + 315(0.05)^2}$$

เมื่อแทนค่าในสูตรได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 177 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ และแบบปลายเปิด ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และค่าตอบแทน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยใช้แนวคิดของ Gilmer (1977) จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยใช้แนวคิดของ Halpin และ Croft (1966) จำนวน 25 ข้อ แบ่งการวัดบรรยากาศองค์การออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

บรรยากาศแบบเปิดหรือแบบแจ่มใส 5 ข้อ

บรรยากาศแบบอิสระ 5 ข้อ

บรรยากาศแบบควบคุม 3 ข้อ

บรรยากาศแบบสนิทสนม 4 ข้อ

บรรยากาศแบบรวบอำนาจ 5 ข้อ

บรรยากาศแบบปิด 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยใช้แนวคิดของ Max Weber (1972) จำนวน 25 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามในส่วนทัศนคติต่อการทำงาน บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการให้บริการ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามในส่วน ทัศนคติต่อการทำงาน บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมบริการไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการ ศึกษา และไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ตามองค์ประกอบรายด้าน และทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's coefficient alpha) โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น ดังนี้

3.1 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ .9072

3.2 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ มีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ .8771

3.3 แบบสอบถามพฤติกรรมการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ .9525

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังแผนกทรัพยากรบุคคล บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความสมบูรณ์จำนวน 177 ชุด ไปดำเนินการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนในการรวบรวมในเอกสารก่อนดำเนินการ โดยได้แบบสอบถามคืนมา 177 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์

การตรวจแบบสอบถามและการให้คะแนน

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
จำนวน 177 ชุด
2. แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบ
มาตราวัดของ Likert โดยแบ่งข้อความแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ
น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน

การให้คะแนนแบ่งออกเป็นการให้คะแนนสำหรับข้อคำถามเชิงบวก และข้อคำถาม
เชิงลบ ดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก (Positive) คะแนนของคำตอบ ดังนี้

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

ข้อคำถามเชิงลบ (Negative) คะแนนของคำตอบ ดังนี้

มากที่สุด	=	1 คะแนน
มาก	=	2 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	4 คะแนน
น้อยที่สุด	=	5 คะแนน

การแปลความหมายคะแนน

ผู้วิจัยแบ่งระดับทัศนคติต่อการทำงานเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ทัศนคติต่อการทำงานระดับต่ำ ทัศนคติต่อการทำงานระดับกลาง และ ทัศนคติต่อการทำงานระดับสูง ซึ่งได้จากการคำนวณช่วงคะแนนจากสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนนเท่ากับ } \frac{90-18}{3} = 24$$

จากการวิเคราะห์ดังกล่าวทำให้สามารถหาช่วงคะแนนของแต่ละระดับทัศนคติต่อการทำงานได้ดังนี้

คะแนน 18.00-42.00 หมายถึง มีทัศนคติต่อการทำงานในระดับต่ำ

คะแนน 42.01-66.00 หมายถึง มีทัศนคติต่อการทำงานในระดับปานกลาง

คะแนน 66.01-90.00 หมายถึง มีทัศนคติต่อการทำงานในระดับสูง

3. แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบมาตราวัดของ Likert โดยแบ่งข้อความแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน

การให้คะแนนแบ่งออกเป็นการให้คะแนนสำหรับข้อความเชิงบวก และข้อความเชิงลบ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก (Positive) คะแนนของคำตอบ ดังนี้

มากที่สุด = 5 คะแนน

มาก = 4 คะแนน

ปานกลาง = 3 คะแนน

$$\begin{aligned}\text{น้อย} &= 2 \text{ คะแนน} \\ \text{น้อยที่สุด} &= 1 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

ข้อคำถามเชิงลบ (Negative) คะแนนของคำตอบ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{มากที่สุด} &= 1 \text{ คะแนน} \\ \text{มาก} &= 2 \text{ คะแนน} \\ \text{ปานกลาง} &= 3 \text{ คะแนน} \\ \text{น้อย} &= 4 \text{ คะแนน} \\ \text{น้อยที่สุด} &= 5 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

การแปลความหมายคะแนน

ผู้วิจัยแบ่งการรับรู้บรรยากาศองค์การเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การรับรู้บรรยากาศองค์การระดับต่ำ รับรู้บรรยากาศองค์การระดับปานกลางและการรับรู้บรรยากาศองค์การระดับสูง ซึ่งได้จากการคำนวณช่วงคะแนนจากสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนนเท่ากับ } \frac{125 - 25}{3} = 33.33$$

จากการวิเคราะห์ดังกล่าวทำให้สามารถหาช่วงคะแนนของแต่ละระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านและโดยรวมดังนี้

การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม ดังนี้

คะแนน 25.00-58.33 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมในระดับต่ำ
 คะแนน 58.34-91.67 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมในระดับปานกลาง
 คะแนน 91.68-125.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมในระดับสูง

การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบแจ่มใส ดังนี้

คะแนน 5.00-11.66 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบแจ่มใสในระดับต่ำ

คะแนน 11.67-18.32 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบแจ่มใสในระดับปานกลาง

คะแนน 18.33-25.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบแจ่มใสในระดับสูง

การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบอิสระ ดังนี้

คะแนน 5.00-11.66 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบอิสระในระดับต่ำ

คะแนน 11.67-18.32 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบอิสระในระดับปานกลาง

คะแนน 18.33-25.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบอิสระในระดับสูง

การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุม ดังนี้

คะแนน 3.00- 7.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุมในระดับต่ำ

คะแนน 7.01-11.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุมในระดับปานกลาง

คะแนน 11.01-15.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุมในระดับสูง

การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม ดังนี้

คะแนน 4.00-9.33 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับต่ำ

คะแนน 9.34-14.67 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง

คะแนน 14.68-20.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับสูง

การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบรวบอำนาจ ดังนี้

คะแนน 5.00-11.66 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบรวบอำนาจ ในระดับต่ำ

คะแนน 11.67-18.32 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบรวบอำนาจในระดับปานกลาง

คะแนน 18.33-25.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบรวบอำนาจในระดับสูง

การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบปิดดังนี้

คะแนน 3.00- 7.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบปิดในระดับต่ำ

คะแนน 7.01-11.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบปิดในระดับปานกลาง

คะแนน 11.01-15.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบปิดในระดับสูง

4. แบบสอบถามพฤติกรรมการให้บริการ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบมาตรวัดของ Likert โดยแบ่งข้อความแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน

การให้คะแนนแบ่งออกเป็น การให้คะแนนสำหรับข้อคำถามเชิงบวก และข้อคำถามเชิงลบ ดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก (Positive) คะแนนของคำตอบ ดังนี้

มากที่สุด = 5 คะแนน

มาก = 4 คะแนน

ปานกลาง = 3 คะแนน

น้อย = 2 คะแนน

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

ข้อคำถามเชิงลบ (Negative) คะแนนของคำตอบ ดังนี้

มากที่สุด	=	1 คะแนน
มาก	=	2 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	4 คะแนน
น้อยที่สุด	=	5 คะแนน

การแปลความหมายคะแนน

ผู้วิจัยแบ่งพฤติกรรมการให้บริการเป็น 3 ระดับ ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการระดับต่ำ พฤติกรรมการให้บริการระดับปานกลาง และพฤติกรรมการให้บริการระดับสูง ซึ่งได้จากการคำนวณ ช่วงคะแนนจากสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนนเท่ากับ } \frac{125 - 25}{3} = 33.33$$

จากการวิเคราะห์ดังกล่าวทำให้สามารถหาช่วงคะแนนของแต่ละระดับพฤติกรรมการให้บริการได้ดังนี้

คะแนน 25.00-58.33 หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการระดับต่ำ

คะแนน 58.34-91.66 หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการระดับปานกลาง

คะแนน 91.67-125.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการระดับสูง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. วิเคราะห์เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการรายงานผลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้และค่าตอบแทน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้แสดงการกระจายของข้อมูล

2. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล ได้แก่ t-test, F-test และการเปรียบเทียบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe'

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่เป็นอิสระต่อกัน

4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-test
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-test
df	=	ค่าองศาความเป็นความเป็นอิสระ
SS	=	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	=	ผลต่างของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง

r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
R	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
b	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
p	=	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทัศนคติต่อการทำงาน กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับรายได้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทัศนคติต่อการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับรายได้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	112	63.30
หญิง	65	36.70
รวม	177	100.00
อายุ		
ตั้งแต่ 25 ปีลงมา	33	18.70
26 – 27 ปี	48	27.10
28 – 29 ปี	51	28.80
ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป	45	25.40
รวม	177	100.00
อายุเฉลี่ย ($\bar{X}$) 28.10 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 3.132		
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	7	4.00
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	170	96.00
รวม	177	100.00
อายุงาน		
ตั้งแต่ 2 ปีลงมา	57	32.20
3 - 4 ปี	91	51.40
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	29	16.40
รวม	177	100.00
อายุงานเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.86 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 52.841		
รายได้		
ตั้งแต่ 27,000 บาทลงมา	55	31.10
27,001 – 40,000 บาท	62	35.00
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	60	33.90
รวม	177	100.00
รายได้เฉลี่ย ($\bar{X}$) 36,220.45 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 13,888.40		

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ จำนวน 177 คน ดังนี้

เพศ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.3 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.7

อายุ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 28 ถึง 29 ปี ร้อยละ 28.8 มีอายุตั้งแต่ 26 ถึง 27 ปี มีจำนวนร้อยละ 27.1 มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 25.4 และมีอายุตั้งแต่ 25 ปี ลงมา มีจำนวนร้อยละ 18.6 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 28.10 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.132

ระดับการศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 96.0 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.0 มีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.841

อายุงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ถึง 4 ปี มีจำนวนร้อยละ 51.4 มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีลงมา มีจำนวนร้อยละ 32.2 และมีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 16.4

รายได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีรายได้และค่าตอบแทน 27,001 – 40,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 35 รองลงมา มีรายได้และค่าตอบแทน 40,001 ขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 33.90 และมีรายได้และค่าตอบแทนตั้งแต่ 27,000 ลงมา มีจำนวนร้อยละ 31.10 มีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 36,220.45 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 13,888.40

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษคติต่อการทำงาน และพฤติกรรม
การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน**

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามทัศนคติต่อการทำงาน

ทัศนคติต่อการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.
ระดับปานกลาง	97	54.80	60.33	3.05
ระดับสูง	80	45.20	77.01	5.64
รวม	177	100.00	67.87	9.42

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับ จำแนกตามทัศนคติต่อการทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่อการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 67.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.42 และรายด้านพบว่า ไม่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่อการทำงานในระดับต่ำ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่อการทำงานในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 54.8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 60.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.05 ระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 45.2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 77.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.64

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามการรับรู้บรรยากาศองค์การ

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม	82.09	10.29	ปานกลาง
<u>การรับรู้บรรยากาศองค์การรายด้าน</u>			
แบบเปิดหรือแบบแจ่มใส	17.07	3.05	ปานกลาง
แบบอิสระ	15.66	2.02	ปานกลาง
แบบควบคุม	8.34	0.98	ปานกลาง
แบบสนิทสนม	15.00	1.71	สูง
แบบรวบอำนาจ	15.66	2.02	ปานกลาง
แบบปิด	9.17	2.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามการรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 10.29 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบแจ่มใสอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 17.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.05 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบอิสระอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.02 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.71 พนักงานต้อนรับมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบรวบอำนาจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.02 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบปิดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.46

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามพฤติกรรมการให้บริการ

พฤติกรรมการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.
ระดับปานกลาง	54	30.51	58.64	4.65
ระดับสูง	123	69.49	102.15	9.25
รวม	177	100.00	97.11	11.13

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามพฤติกรรมการให้บริการ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 11.13 และรายได้พบว่า ไม่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการในระดับต่ำ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 30.51 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 58.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.65 ระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 69.49 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 102.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.25

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน สามารถแยกเป็นการทดสอบสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	112	97.92	10.50	1.268	.206
หญิง	65	95.72	12.10		

จากตารางที่ 5 วิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	439.833	146.611	1.188	.316
ภายในกลุ่ม	173	21355.907	123.445		
รวม	176	21795.740			

จากตารางที่ 6 วิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน ไม่พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	7	93.57	5.44	-8.59	.392
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	170	97.26	11.29		

จากตารางที่ 7 วิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุงาน

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	862.003	431.002	3.582*	.030
ภายในกลุ่ม	174	20933.737	120.309		
รวม	176	21795.740			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 วิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe'

ระดับอายุ		$\bar{X}$	ผลการปฏิบัติงาน		
			(1)	(2)	(3)
ตั้งแต่ 2 ปีลงมา	(1)	94.38			-
3 - 4 ปี	(2)	97.61		-	
มากกว่า 5 ปี	(3)	100.89	*		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 วิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีลงมา มีพฤติกรรมการให้บริการที่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามรายได้

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	583.909	291.954	2.395	.094
ภายในกลุ่ม	174	21211.832	121.907		
รวม	176	21795.740			

จากตารางที่ 10 วิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้ต่างกัน ไม่พบว่า พนักงานต้อนรับที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ทักษะการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับพฤติกรรมการให้บริการ

ตัวแปร	พฤติกรรมการให้บริการ	
	γ_{xy}	P
ทักษะการทำงาน	.807**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงาน กับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ทักษะการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับพฤติกรรมการให้บริการ

ตัวแปร	พฤติกรรมการให้บริการ	
	$\gamma_{x y}$	p
การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม	.661**	.000
แบบเปิดหรือแบบแจ่มใส	.584**	.000
แบบอิสระ	.467**	.000
แบบควบคุม	-.160*	.034
แบบสนิทสนม	.568**	.000
แบบรวบอำนาจ	.467**	.000
แบบปิด	.536**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุม มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการของ Stepwise เมื่อเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงานเป็นตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานต้อนรับเป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	B	b	t	p
ทักษะคิดต่อการทำงาน	.818	.692	15.306	.000**
การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม	1.610	.247	5.438	.000**
การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุม	-1.252	-.111	-2.716	.007**
ค่าคงที่ = 27.871	R = .847	R ² = .717	F = 145.827	

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการ Stepwise เมื่อเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ การรับรู้บรรยากาศองค์การรายด้าน ทักษะคิดต่อการทำงานตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานต้อนรับ เป็นตัวแปรตาม พบว่า ทักษะคิดต่อการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรให้บริการได้ร้อยละ 71.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยทักษะคิดต่อการทำงาน สามารถอธิบายพฤติกรรมกรให้บริการได้ดีที่สุด ร้อยละ 69.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม ร้อยละ 24.7 การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุม ร้อยละ 11.1 ส่วนตัวแปรอื่นๆ ไม่พบว่าสามารถทำนายพฤติกรรมกรให้บริการบนเครื่องบินได้ ซึ่งเขียนสมการพยากรณ์ตามพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานต้อนรับในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

พฤติกรรมกรให้บริการ = 27.871 + 0.818 (ทักษะคิดต่อการทำงาน) + 1.610 (การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม) + (-1.252)(การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุม)

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานทางการวิจัย	เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 1 พนักงานต้อนรับที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน		
- เพศ		✓
- อายุ		✓
- ระดับการศึกษา		✓
- อายุงาน	✓	
- รายได้		✓
สมมติฐานที่ 2 ทักษะการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	✓	
สมมติฐานที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	✓	
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะการทำงาน ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	✓	

ข้อวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงานกับพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในกลุ่มที่บินสายยุโรป ที่ปฏิบัติงานในปี 2548 จำนวน 177 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ค่าสถิติพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.3 มีอายุ ตั้งแต่ 28 ถึง 29 ปี ร้อยละ 28.8 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 96.0 มีอายุงาน ตั้งแต่ 3 ถึง 4 ปี มีจำนวนร้อยละ 51.4 รายได้ระหว่าง 27,001 – 40,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 35

ทัศนคติต่อการทำงาน พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่อการทำงาน ระดับ ปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 54.8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 60.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.05 ระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 45.2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 77.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.64

ทั้งนี้อาจเนื่องจาก นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ ทำให้พนักงานต้องพยายามสนองตอบนโยบายให้ทัน ซึ่งสอดคล้อง กับ Gilmer (1977) กล่าวว่า การจัดการ ของฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และการบริหารที่มีความชัดเจนและเหมาะสมสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีส่วนสำคัญที่จะให้พนักงานมีความพอใจหรือไม่พอใจต่องาน จากเหตุดังกล่าวอาจกระทบถึงทัศนคติ ของพนักงานด้วย ในส่วนนี้บริษัทก็ควรนำเรื่องของการสื่อสาร กำหนดแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถทำความเข้าใจในงานและตระหนักถึงสาเหตุของการปรับเปลี่ยน ก็จะส่งผล ให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานมากยิ่งขึ้น

การรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 10.29 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบแจ่มใสอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 17.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.05

ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน แต่องค์การก็ควรที่จะส่งเสริมให้ พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่เพื่อที่จะเป็นการกระตุ้นให้เพิ่มการรับรู้บรรยากาศ ในด้านนี้ให้อยู่ในระดับสูง

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบอิสระอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.02

ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัตินี้มีการทำงานแบบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่งานที่ปฏิบัตินั้นต้องแข่งขันกับเวลา และมีตารางการทำงานที่แน่นอน การปรับเปลี่ยนหรือยืดหยุ่นมีไม่มากนัก แม้มีปัญหาเรื่องสุขภาพก็ต้องปฏิบัติงานหากไม่มีพนักงานปฏิบัติงานทดแทน ส่งผลให้มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานดังนั้นองค์การควรที่จะมีการวางแผนงานให้มีความยืดหยุ่นเพื่อที่จะพัฒนาให้การรับรู้บรรยากาศในด้านนี้ให้อยู่ในระดับสูง

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98

ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานนั้นมีรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นแบบแผนอยู่แล้วพนักงานไม่มีอิสระในการทำงานตามวิธีการหรือขั้นตอนที่ตนเองกำหนดได้เองโดยตรง ดังนั้นองค์การจึงควรที่จะเปิดโอกาสให้พนักงานได้สามารถนำเสนอวิธีการทำงานหรือการพัฒนาผลงานของตนเองเพื่อให้พนักงานรับรู้ว่าคุณเองมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานได้อย่างภาคภูมิใจ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.71

ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานบริการต้องมีการติดต่อประสานงานและช่วยเหลือกันในเรื่องงานเสมอ จึงทำให้พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมกัน

พนักงานต้อนรับมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบรวบอำนาจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.02

ทั้งนี้เนื่องจากองค์การมีการกำหนดวิธีการทำงานที่มีแบบแผนกำหนดไว้ชัดเจน ลักษณะการทำงานเป็นระบบอยู่แล้ว และมีการตรวจตราควบคุมและนิเทศการทำงานอย่างใกล้ชิด ดังนั้นพนักงานจึงมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบรวบอำนาจในระดับปานกลางซึ่งหากองค์การลดการตรวจตราควบคุมลงโดยให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความเป็นอิสระและส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกใน

การปฏิบัติงานโดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิดก็เพื่อที่จะพัฒนาให้การรับรู้บรรยากาศในด้านนี้ให้อยู่ในระดับสูงขึ้น

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบปิดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.46

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานเข้าใจและรับรู้ถึงหน้าที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน มีขวัญกำลังใจที่ดี มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่ แต่งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถไม่เต็มที่มี

พฤติกรรมการให้บริการ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการในระดับระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 69.49 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 102.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.25 ทั้งนี้การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากพนักงานได้ใช้ความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์การ

จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน สามารถแยกเป็นการทดสอบสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของงานที่ให้บริการนั้นมีลักษณะการปฏิบัติที่สามารถทำได้ทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่ขึ้นอยู่กับเพศแต่เป็นการบริการด้วยธรรมชาติที่ออกมาจากภายในใจของแต่ละบุคคล ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ชานินท์ สุวงศ์วาร (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 331 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุงานทำงาน และ

รายได้ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน ไม่พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งอาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุที่ใกล้เคียงกันมาก ดังนั้นทำให้กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งทิพย์(2543) ที่ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ศึกษาเฉพาะบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่นจำกัด(มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนโยบายการรับพนักงาน กำหนดคุณสมบัติระดับการศึกษาต้องจบระดับปริญญาตรีขึ้นไป ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 96 เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ทำให้มีแนวโน้มความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของธานินท์ สุวงศ์วาร (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 331 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุงานทำงาน และรายได้ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับอายุงานต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีระดับอายุงานในองค์กรต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัย .05 ทั้งนี้ เนื่องจากพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานเป็นงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการเมื่อปฏิบัติงานนานก็就会有ความชำนาญเข้าใจในระบบและวิธีการทำงานดังนั้นระยะเวลาในอายุงานย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรฤดี(2543) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับรายได้และค่าตอบแทนต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานต้อนรับที่มีระดับรายได้และค่าตอบแทนต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้พนักงานต้อนรับส่วนใหญ่มีรายได้และค่าตอบแทนระหว่าง 27,000 – 40,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 35 ซึ่งมีจำนวนสูงเมื่อเทียบกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษา เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสประจำสาขาต่างๆ จำนวน 168 คน ผลการศึกษาพบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001

สมมติฐานที่ 2 ทักษะคิดต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีทักษะคิดต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งหมายความว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยังมีทักษะคิดต่อการทำงานในระดับสูงจะยังมีพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินสูงตามไปด้วยเช่นกันผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของจางญา (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดต่องานบริการ บุคลิกภาพ กับคุณภาพการบริการลูกค้าของ

บริษัท แอดวานซ์ อีสโพร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยทัศนคติต่องานบริการมีความ สัมพันธ์ กับคุณภาพการบริการของพนักงานบริการลูกค้าในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากผลการวิจัย พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความ สัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นการรับรู้บรรยากาศ องค์การแบบควบคุม มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 การที่พนักงานระดับปฏิบัติการรับรู้ ว่ามีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสามัคคีและช่วยเหลือ กัน ทำงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่มี พนักงานทุกคนมีความภาคภูมิใจที่ได้เข้าร่วมเป็น สมาชิกในองค์การ ในขณะที่เดียวกันถ้าพนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบ แจ่มใสค่า ซึ่งส่งผลให้การทำงานร่วมกันในองค์การเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น พนักงานไม่มีความ สามัคคี ปริมาณงานที่ทำมากเกินไป

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วันเพ็ญ จามรวงศ์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพ บรรยากาศองค์การ ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow กับพฤติกรรมการให้บริการ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรามาริบัติ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการจำนวน 294 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลรามาริบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทัศนคติต่อการทำงาน สามารถ ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการวิจัย พบว่า ทัศนคติต่อการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม การรับรู้ บรรยากาศองค์การแบบควบคุม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการให้บริการ ได้ร้อยละ 71.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยทัศนคติต่อการทำงาน สามารถอธิบาย พฤติกรรมการให้บริการได้ดีที่สุด ร้อยละ 69.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม ร้อยละ 24.7 การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุม ร้อยละ 11.1 ส่วนตัวแปรอื่นๆ ไม่พบว่าสามารถร่วม

ทำนายพฤติกรรมการให้บริการได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของจาญา (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการ บุคลิกภาพ กับคุณภาพการบริการลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อีสโพร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริการลูกค้าของ บริษัท แอดวานซ์ อีสโพร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 170 คน ผลการวิจัยทัศนคติต่องานบริการ สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงาน กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเส้นทางการบินระหว่างประเทศ กลุ่มยุโรป 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการให้บริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดต่อการทำงาน กับพฤติกรรมการให้บริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 5) เพื่อศึกษาปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และทักษะคิดต่อการทำงานสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกลุ่มที่บินยุโรป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี 2548 จำนวน 177 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ และแบบปลายเปิด ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดทัศนคติต่อการทำงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดทัศนคติต่อการทำงาน โดยใช้แนวคิดของ Gilmer (1977)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์การ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยใช้แนวคิดของ Halpin และ Croft (1966) ในการสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ บรรยากาศแบบเปิดหรือแบบแจ่มใส บรรยากาศแบบอิสระ บรรยากาศแบบควบคุม บรรยากาศแบบสนิทสนม บรรยากาศแบบรวบอำนาจ และบรรยากาศแบบปิด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการ โดยใช้แนวคิดของ Max Weber (1972)

สำหรับแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานั้น ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกลุ่มที่บินยุโรป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี 2548 จำนวน 177 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.3 มีอายุตั้งแต่ 28 ถึง 29 ปี ร้อยละ 28.8 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 96.0 มีอายุงานตั้งแต่ 3 ถึง 4 ปี มีจำนวนร้อยละ 51.4 รายได้และค่าตอบแทนระหว่าง 27,000 – 40,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 35

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่อการทำงานในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 54.8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 60.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.05 การรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 10.29 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบแจ่มใสอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 17.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.05 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบอิสระอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.02 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบสนับสนุนในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.71 พนักงานต้อนรับมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบรวบอำนาจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.02 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบปิดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.46

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 11.13 และรายได้พบว่า ไม่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการในระดับต่ำ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการในระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 30.51 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 58.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.65 ระดับสูง มีจำนวนร้อยละ 69.49 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 102.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.25

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน สามารถแยกเป็นการทดสอบสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า พนักงานต้อนรับที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ทักษะคิดต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทักษะคิดต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นการรับรู้บรรยากาศองค์กรแบบควบคุม มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กร ทักษะคิดต่อการทำงาน ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พบว่า ทักษะคิดต่อการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กรแบบสนับสนุน การรับรู้บรรยากาศองค์กรแบบควบคุม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินได้ร้อยละ 71.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยทักษะคิดต่อการทำงาน สามารถอธิบายพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินได้ดีที่สุด ร้อยละ 69.2 การรับรู้บรรยากาศองค์กรแบบสนับสนุน ร้อยละ 24.7 การรับรู้บรรยากาศองค์กรแบบควบคุม ร้อยละ 11.1 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทางการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เพื่อเป็นการส่งเสริมพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตัวแปรที่ควรนำมาพิจารณาได้แก่ ทักษะคิดต่อการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. อายุงาน องค์กรควรเน้นและให้ความสำคัญกับบุคคลกรเริ่มเข้าทำงานกับองค์กรที่มีระยะเวลาการทำงานไม่นานเพราะบุคคลที่เข้าทำงานและมีระดับอายุงานมากจะมีผลการทำงานที่แตกต่างกับบุคคลที่มีระดับอายุงานน้อยซึ่งการที่จะพัฒนาบุคคลกรใหม่อาจใช้รูปแบบวิธีการสอนงานโดยระบบพี่เลี้ยงเข้ามาช่วยในการสอนงานและการปฏิบัติงานจริงเพราะพนักงานที่เข้าใหม่จะมีความเข้าใจในกระบวนการและวิธีการทำงานได้อย่างรวดเร็วเป็นลดระยะเวลาในการเรียนรู้การทำงาน

2. ทักษะคิดต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการดังนั้น สิ่งที่ต้องการควรคำนึงถึงคือ การปลูกฝัง และการปรับทัศนคติของพนักงานต้อนรับความคิด ให้มีความรู้สึกที่ดีต่องานบริการดังนั้นเพื่อให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุดและจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าและลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความภักดีต่อองค์กร องค์กรจึงควรให้ความสำคัญต่อระดับทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานให้รักษาไว้โดยให้อยู่ในระดับนี้ไว้และมีการอบรมเรื่องอื่นๆที่สอดคล้องกับการพัฒนาทัศนคติต่อการทำงานเช่น ทัศนคติต่อการบริการ การคิดเชิงบวก การมองโลกในแง่ดี เป็นต้น

3. การรับรู้บรรยากาศองค์กร ตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์กรสนับสนุน และตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์กรแบบควบคุม มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ ดังนั้นองค์กรจึงควรพัฒนาบรรยากาศทั้ง 2 ด้านนี้ให้อยู่ในระดับสูงยิ่งขึ้น ดังนี้

3.1 บรรยากาศแบบสนับสนุน ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะงานบริการต้องมีการติดต่อประสานงานและช่วยเหลือกันในเรื่องงานเสมอ จึงทำให้พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีความสนิมสนมกันดี หัวหน้างานระดับต้นไม่ต้องควบคุมการทำงาน องค์กรควรส่งเสริมบรรยากาศแบบนี้ให้อยู่ในระดับสูงเพราะจะทำให้มีคุณภาพในการให้บริการที่สูงตามไปด้วย

3.2 บรรยากาศแบบควบคุม เป็นตัวแปรอีกตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการบริหารงาน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยตรง ฉะนั้นผู้บริหารควรควบคุมให้มีระดับต่ำที่สุดโดยส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจ ลดการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเป็นอิสระ ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการทำงาน ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานได้มีการช่วยเหลือกันในการทำงาน มีความรับผิดชอบร่วมกัน สิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บริหาร ตัวพนักงาน และเพื่อนร่วมงาน หรืออาจจัดผู้แสดงความคิดเห็นในบริษัท เพื่อให้ผู้บริหารรับรู้ว่ามีปัญหาใดๆที่เกิดขึ้นในองค์กรจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหาร และทั้งนี้้องค์การต้องมีระบบจัดการการตอบรับอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรอื่นที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากขึ้น และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น และอาจนำมาเป็นแนวทางในการสรรหาและคัดสรรพนักงานได้อีกเช่น แรงจูงใจในการทำงาน บุคลิกภาพ เป็นต้น

2. ควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่นของบริษัท เช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อจะได้ทราบถึงระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบ และนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานและ องค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานและองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าผู้รับบริการและสังคมโดยรวม

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กรณีการ ส่ายพิน. 2547. ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาสถานีโอทาร์ทันเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กั้ววาน บุญเลิศฟ้า. 2540. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้านใน
ห้างสรรพสินค้า. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศธร. 2528. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เครือวัลย์ บุญสะเดา. 2546. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เคลือวัลย์ ลิมปิยะศรีสกุล. 2527. ปัญหาในการทำและนำผลงานวิจัยรัฐประศาสตร์มาใช้.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำเนียร ช่วงโชติ. 2532. จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- จาญา สันติสงวนศักดิ์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการ บคลิภาพกับคุณภาพ
การบริการลูกค้าของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2549. จิตวิทยาการบริการ (Psychology for the Hospitality Industry)
หน่วยที่ 1-7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์. 2535. การบริการสารสนเทศผ่านโฆษณาโทรทัศน์. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2535. พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

หุชนะ รุ่งปัจฉิม. 2538. จิตวิทยาการบริการ (Psychology for the Hospitality Industry) หน่วยที่
8-15. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. 2544. ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน
ฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธานินทร์ สุวงศ์วาร. 2541. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธงชัย สมบูรณ์. 2549. การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
ปราชญ์สยาม.

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง. 2533. ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการ
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหินจังหวัดพิจิตร. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์แพร่พิทยา.

นิภา แก้วศรีงาม. 2527. จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นิภา เนื่องถนอม. 2535. **แบบพฤติกรรมการให้บริการที่มีต่อประชาชนที่มารับบริการศึกษาจาก
ทัศนะของผู้มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิภาวรรณ วรรณสาธพ. 2534. **ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในงานให้บริการประชาชนของพนักงาน
รัฐวิสาหกิจ**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิลุบล ฐิคุณ. 2539. **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญส่ง เด่นเทศ. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับบรรยากาศองค์การในธุรกิจ
ประกันชีวิต**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญศิริ สุวรรณเพ็ชร. 2538. **Dictionary of Psychology**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พีพีรน์ดิงกรุ๊ป
จำกัด.
- ประสาน หอมพลู และ ทิพวรรณ หอมพลู. 2537. **จิตวิทยาทั่วไป/จิตวิทยาธุรกิจ**.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิงอักษร.
- ปรีชา เมียนเพชร. 2532. **การรับบริการการเลี้ยงโคนมและผลิตภัณฑ์นมของเกษตรกรจาก
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดพัทลุง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
ส่งเสริมการเกษตร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรพรรณ อุ่ณจันทร์. 2543. **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษา
เฉพาะกรณี โรงงานผลิตน้ำอัดลม**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พิมพ์พร นวลฤทัย. 2535. บรรยากาองค์การและพฤติกรรมของผู้บริหาร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2531. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: คณะวิชาวิทยาการจัดการ, วิทยาลัยครูสวนดุสิต.
- ภาณุ ชินะโชติ. 2547. การรับรู้บรรยากาองค์การ การมีส่วนร่วมและทัศนคติในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตผ้าแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภรณ์ กิรีดิบุตร. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มนูญ ตนะวัฒนา. 2532. การพัฒนาบุคคลในโลกธุรกิจ – อุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โอ เอส พริ้นติ้งเฮาส์.
- โยธิน ศันสนยุทธ และ จุมพล พลภูทร์ชีวิน. 2524. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- รุ่งทิพย์ เสลานอก. 2543. พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ศึกษาเฉพาะ บริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่นจำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เรียม ศรีทอง. 2542. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: เชิร์คเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช. 2542. การรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาองค์การและทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลัทธิกาล ศรีวระมย์. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์ จำกัด .

วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. 2534. จิตวิทยาทัศนคติ. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2522. จิตวิทยาสังคม. นนทบุรี: ชัยศิริการพิมพ์.

สุชา จันทน์เอม. 2540. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สมชาติ กิจยรรยง. 2537. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด(มหาชน).

สมยศ นาวิการ และ ผุสดี รุมาคม. 2520. องค์การ ทฤษฎีและพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงกมล.

สมยศ นาวิการ. 2544. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวจิ สุปัญญา. 2536. บรรยายาสององค์การและผลกระทบต่อทัศนคติต่อสายอาชีพรับราชการศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2540. จิตวิทยาการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บัณฑิต.

วันเพ็ญ จามรวงศ์. 2547. บุคลิกภาพ บรรยายาสององค์การ ลำดับความต้องการของ Maslow กับพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. 2548. **จิตวิทยาบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อุดุลพัฒน์กิจ.

อรุณ รักธรรม. 2524. **พฤติกรรมข้าราชการไทย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์

_____. 2529. **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สุโขทัย
ธรรมาธิราช.

Allport, L.R. 1991. **Psychological Testing and Assessment**. (7th ed.). Boston: Allyn and
Bacon.

Brown, W.B. and D.J. Moberg. 1980. **Organization Theory and Management : A Macro
Approach**. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Forehand, G. L. and B. Gilmer. 1964. Environmental variation in studies of organizational
behavior. **Psychological Bulletin**. 62(-): 361-382.

Gilmer, B.H. 1971. **Industrial and Organization Psychology**. Japan: McGraw-Hill Company.

Gilmer, B.,V. Haller and E.L.Deci. 1977. **Industrial and Organization Psychology**. (4th ed.).
NewYork : McGraw-Hill Book Company.

Halpin, A.W. 1966. **Theory and Research in Administration**. New York: The Macmillan
Company.

Harvey, J.H. and W.P. Smith. 1977. **Social Psychology: A Attributional Approach**. Saint
Louis: The C.V. Mosby Company.

- Litwin, G. H. and R. A. Stringer. 1968. **Motivation and Organizational Climates**. Boston: Harvard University Press. อ้างอิงใน P.M. Muchinsky. 1976. An assessment of the litwin and stringer organization climate questionnaire: an empirical and theoretical extension of the sims and laFollette study. **Personnel Psychology**. 29(2): 371-392.
- Parasuraman,A., L.L. Berry and V.A. Zeithaml. 1990. **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : The Free Press.
- Schermerhorn, J.R., J.G. Hunt and R.N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior**. (7th ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Steers, R.M. 1977. **Organizational Effectiveness: A Behavior View**. Santa, Monica, California: Goodyear Publishing Company, Inc.
- Stephen, P.B. 1998. **Organizational Behavior**. USA: Prentice-Hall,Inc.
- Vecchio,R.P. 1988. **Organizational Behavior**. New York : The Dryden Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โครงการปริญญาโทสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3 เมษายน 2549

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้า นางสาวนัยิกา มารู้พันธ์ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงาน กับพฤติกรรมการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหารและการจัดการในองค์การ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน โดยคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด และคำตอบที่ได้มาจะถือเป็นความลับ ดังนั้นจึงขอให้ท่านไว้วางใจ และกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

งานวิจัยนี้จะสำเร็จไม่ได้ หากปราศจากความร่วมมือจากท่าน ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวนัยิกา มารู้พันธ์)

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย **P** ลงใน ตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อายุงาน.....ปี.....เดือน

5. รายได้.....บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน

คำแนะนำ : ขอให้ท่านอ่านข้อคำถามแต่ละข้ออย่างละเอียด และเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึก
หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย **P** ลงในช่องที่ท่านเลือก

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท้าทาย					
2	งานของท่านเป็นงานที่ตรงกับความสามารถของท่าน					
3	งานของท่านทำให้ท่านได้ใช้วิธีการทำงานหลายๆด้าน					
4	ท่านไม่ชอบงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
5	ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เป็นสิ่งท้าทายความสามารถ					
6	เมื่อมาทำงานที่นี่ท่านสามารถพัฒนาทักษะมากขึ้น					
7	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการทำงาน					
8	ท่านได้รับการสนับสนุนในการศึกษาเล่าเรียนมากขึ้น					
9	หากมีโอกาส ท่านจะหางานใหม่					
10	ท่านเชื่อว่า การทำงานที่ดีได้จะต้องมีพื้นฐานความรู้ที่ดีด้วย					
11	ท่านรู้สึกผิดหวังที่เลือกเข้าทำงานที่องค์กรนี้					
12	ท่านรู้สึกว่าถูกจับผิด เมื่อผู้บังคับบัญชาติดตามงานที่ปฏิบัติ					
13	ท่านมีความสุขกับการทำงาน					
14	ท่านพอใจในสวัสดิการขององค์กร					
15	ท่านให้ความร่วมมือกับการทำงานในทุกเรื่อง					
16	ท่านให้ความสำคัญกับการทำงานของท่าน					
17	ท่านพยายามทำงานให้ดีกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้เสมอ					
18	ท่านทำงานในตำแหน่งปัจจุบันด้วยความสนุก					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ

คำแนะนำ : ขอให้ท่านอ่านข้อคำถามแต่ละข้ออย่างละเอียด และเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึก
หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย **P** ลงในช่องที่ท่านเลือก

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี					
2	หัวหน้างานไม่เคยชื่นชมในผลการทำงานของท่าน					
3	พนักงานช่วยเหลือกัน เมื่อทีมงานมีปัญหา					
4	การจัดสถานที่ภายในองค์การ เอื้ออำนวยต่อการทำงานของพนักงาน					
5	พนักงานในองค์การของท่านจะเสียสละเวลาเพื่อส่วนรวม					
6	ท่านไม่เคยมีโอกาสนำเข้าพบเพื่อปรึกษางานกับหัวหน้าได้อย่างสะดวก					
7	พนักงานส่วนใหญ่ไม่สนิทสนมกัน					
8	ท่านพึงพอใจที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
9	หัวหน้างานของท่าน จะเป็นผู้ตัดสินใจสั่งการทุกอย่างด้วยตัวเอง					
10	หัวหน้าพูดคุยกับท่านเฉพาะในเรื่องงานเท่านั้น					
11	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ต้องให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบทุกครั้งเมื่อปฏิบัติเสร็จ					
12	พนักงานให้อภัยกันและกันเสมอ เมื่อเกิดความผิดพลาดในระหว่างการทำงาน					
13	สมาชิกในองค์การของท่านทำงานโดยไม่มี การติดต่อประสานงานกัน					
14	ท่านมีความคุ้นเคยกันดี กับเพื่อนร่วมงาน					
15	หัวหน้าไม่ได้เข้ามาควบคุมการปฏิบัติงานของท่านอย่างใกล้ชิด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16	พนักงานไม่ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ อย่างสมบูรณ์					
17	ท่านต้องรายงานผลการปฏิบัติงานให้หัวหน้าทราบทุกครั้ง					
18	ท่านต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของหัวหน้างานอย่างเคร่งครัด					
19	หัวหน้าจะติดตามการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิด					
20	หัวหน้างานของท่านไม่รับฟังข้อคิดเห็นของท่าน					
21	มีการเล่นพรรค เล่นพวกในการองค์กร					
22	หัวหน้างานไม่เข้าใจปัญหาของพนักงาน					
23	พนักงานในบริษัท มีปัญหาขัดแย้งกันในการทำงาน					
24	มีการชิงดีชิงเด่นของพนักงานในบริษัท					
25	ท่านรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในสถานภาพการทำงานของท่านภายในบริษัทฯ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับพฤติกรรมกาให้บริการ

คำแนะนำ : ขอให้ท่านอ่านข้อคำถามแต่ละข้ออย่างละเอียด และเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึก
หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย **P** ลงในช่องที่ท่านเลือก

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านปฏิบัติตามระเบียบ วินัย ข้อบังคับ ตามที่บริษัทกำหนด					
2	ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท					
3	ท่านทักทายลูกค้าเสมอๆ เช่น กล่าวทักทาย ยิ้ม					
4	ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน					
5	ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้าด้วยความเต็มใจ					
6	ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือลูกค้า เช่น สอบถามความต้องการ					
7	ท่านพร้อมที่จะเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นต่อบริการ					
8	ท่านทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้สำเร็จ ลุล่วง ตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
9	ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า					
10	ท่านให้ความร่วมมือและประสานงานได้ดีกับการเข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์					
11	ท่านให้ความสำคัญต่อการเข้ารับการฝึกอบรม					
12	ท่านให้ความสำคัญต่อการเข้าร่วมกิจกรรม					
13	ท่านร่วมรณรงค์เกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับบริษัท					
14	ท่านพร้อมให้การช่วยเหลือเมื่อลูกค้าร้องขอ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15	หากเพื่อร่วมงานของท่านอยู่ระหว่างการฝึกอบรม ท่านยินดีที่จะปฏิบัติหน้าที่แทน					
16	ท่านสามารถนำเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ปรับปรุงงานที่ทำอยู่					
17	ท่านวิเคราะห์งานและปัญหาต่างๆอย่างสมเหตุสมผล					
18	ท่านเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน					
19	ท่านสามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานได้					
20	ท่านพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องการให้บริการกับเพื่อนร่วมงาน					
21	ท่านสามารถพิจารณาแก้ไขปัญหา ในการทำงาน ด้วยความละเอียดรอบคอบ					
22	ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในการทำงานด้วยตนเอง					
23	การแก้ไขปัญหาในการทำงาน ท่านคำนึงถึงความถูกต้องและทันต่อเวลา					
24	ท่านเคารพและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน					
25	ท่านมีข้อขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน					

ภาคผนวก ข

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางผนวกที่ ข1 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficeient Alpha) ของ
แบบสอบถามส่วนที่ 2 (ทัศนคติต่อการทำงาน)

ลำดับข้อ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	.5577	.9028
2	.4926	.9043
3	.5815	.9022
4	.7260	.8970
5	.5813	.9020
6	.5983	.9020
7	.6669	.8991
8	.0801	.9144
9	.6949	.8983
10	.5540	.9026
11	.7308	.8972
12	.6314	.9004
13	.5229	.9035
14	.1063	.9134
15	.6456	.9009
16	.7262	.8987
17	.7066	.8989
18	.6722	.8994
รวมทั้งฉบับ		.9072

ตารางผนวกที่ ข2 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient Alpha)
ของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (การรับรู้บรรยากาศองค์การ)

ลำดับข้อ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	.1190	.8796
2	.7240	.8639
3	.4325	.8730
4	.2034	.8780
5	.3625	.8745
6	.5716	.8687
7	.7216	.8639
8	.3007	.8759
9	-.1153	.8851
10	.6031	.8681
11	.0645	.8816
12	.3902	.8742
13	.7140	.8633
14	.3753	.8743
15	-.5150	.8919
16	.7397	.8624
17	.2618	.8772
18	-.4544	.8912
19	.1547	.8790
20	.7369	.8631
21	.7392	.8627
22	.7136	.8644
23	.7770	.8617
24	.7995	.8607
25	.7907	.8607
รวมทั้งฉบับ		.8771

ตารางผนวกที่ ข3 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient Alpha)
ของแบบสอบถามส่วนที่ 4 (การวัดระดับพฤติกรรมกาให้บริการ)

ลำดับข้อ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	.6588	.9507
2	.6466	.9507
3	.6732	.9504
4	.7693	.9493
5	.7028	.9501
6	.7445	.9496
7	.7284	.9498
8	.7139	.9499
9	.6900	.9502
10	.7587	.9495
11	.7269	.9498
12	.7075	.9502
13	.7625	.9495
14	.6780	.9503
15	.6147	.9512
16	.4482	.9527
17	.6436	.9508
18	.6226	.9509
19	.5859	.9513
20	.7189	.9499
21	.7264	.9498
22	.6037	.9512
23	.6993	.9501
24	.6975	.9501
25	.3044	.9578
รวมทั้งฉบับ		.9525