

นช.กา มาธุพันธ์ 2550: การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงานกับพฤติกรรม
การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
ภาควิชาจิตวิทยา ประชานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม.
102 หน้า

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมบริการให้บริการของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการให้บริการของปัจจัยส่วนบุคคล
ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ
องค์การ กับพฤติกรรมบริการให้บริการ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานกับ
พฤติกรรมบริการให้บริการ 5) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และทัศนคติต่อ
การทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมบริการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกลุ่มที่บินยุโรป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน
ในปี 2548 จำนวน 177 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม วิเคราะห์
ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การ
ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมบริการให้บริการในระดับสูง
2) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมบริการให้บริการที่ไม่แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อาชีวะที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมบริการให้บริการแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 3) การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบ
เปิดหรือแบบเข้มงวด แบบอิสระ แบบสนิทสนม แบบรวบอำนาจ และแบบปิดมีความสัมพันธ์ทางบวก
กับพฤติกรรมบริการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้บรรยากาศ
องค์การแบบควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมบริการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญ
ที่ระดับ .05 4) ทักษะคิดต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมบริการให้บริการ
บนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) ทักษะคิดต่อการทำงาน การรับรู้บรรยากาศ
องค์การแบบสนิทสนม และแบบควบคุม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมบริการให้บริการได้ร้อยละ
71.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นช.กา มาธุพันธ์

ลายมือชื่อนิติ

วิมล ใจดี

ลายมือชื่อประธานกรรมการ

29 / พ.ค. / 50