

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: กรณีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A CASE OF FLIGHT ATTENDANTS IN THAI AIRWAYS INTERNATIONAL)

กฤษ ธีรารักษ์ 5138458 ICTH/M

กจ.ม. (การท่องเที่ยวและการบริการ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., พิสุทธิ ยูวนนท์, Ph.D.

บทคัดย่อ

จุดประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรและทราบถึงรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 ตัวอย่าง สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งการทดสอบสมมติฐานจะใช้วิธี t-test วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิธีวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งข้อมูลได้ถูกประมวลโดยโปรแกรม SPSS for Windows และค่านัยสำคัญในการทดสอบสมมติฐานถูกตั้งไว้ที่ 0.05 ทำให้ได้ผลการวิจัยว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร รายได้ การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในเรื่องต่างๆ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เป็นปัจจัย 3 อันดับแรกที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ การที่บริษัทเห็นคุณค่าของพนักงาน การกำหนดนโยบาย และการที่องค์กรปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม เป็นปัจจัย 3 อันดับแรกที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจในงานและมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และความผูกพันที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยมีสูงสุดคือ ความผูกพันทางหลักเกณฑ์

186 หน้า