

**THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A CASE STUDY OF
FLIGHT ATTENDANTS IN THAI AIRWAYS INTERNATIONAL**

KRIS THEERARAK

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF MANAGEMENT (TOURISM AND
HOSPITALITY MANAGEMENT)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2011**

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

**THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A CASE STUDY OF FLIGHT
ATTENDANTS IN THAI AIRWAYS INTERNATIONAL**

KRIS THEERARAK 5138458 ICTH/M

M.M.(TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT)

**THESIS ADVISORY COMMITTEE: CHANIN YOOPETCH, Ph.D., PISUT
YUWANOND, Ph.D.**

ABSTRACT

The main purposes of this study were to study the relationship between job satisfaction and organizational commitment, to identify the influencing factors on job satisfaction and organizational commitment, to measure the job satisfaction and organizational commitment level among flight attendants in Thai Airways, and to identify the form of organizational commitment of flight attendants in Thai Airways. The questionnaires were distributed to collect data from 380 flight attendants. The descriptive statistics used in this study were percentage, mean, and standard deviation (S.D.) whereas hypothesis testing used t-test, one-way ANOVA, and Pearson Product Moment Correlation to predict the difference and relationship. The significant level of hypothesis testing was set at 0.05. The results showed that there was a weak positive relationship between job satisfaction and organizational commitment. The pay, perception of fair treatment and promotion opportunities were the top three influencing factors toward job satisfaction, while the organizational commitment can be affected by values, disposition, and procedural fairness factors respectively. The flight attendants of Thai Airways International had moderate level of job satisfaction and organizational commitment. Normative was the highest form of commitment by the flight attendants of Thai Airways International

**KEY WORDS: JOB SATISFACTION / ORGANIZATIONAL COMMITMENT /
AIRLINE INDUSTRY**

186 pages

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

กฤษฎ 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