

การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
และ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน

นายสุตินธร สุตานนท์



สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539

ISBN 974-636-503-7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION BETWEEN AIR PURSERS AND CABIN CREW
AND
THEIR JOB SATISFACTION

Mr. Chutinthorn Sutanonda



A Thesis Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements
for The Degree of Master of Arts
Department of Public Relations
Graduate School,

Chulalongkorn University

Academic Year 1996

ISBN 974-636-503-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับ ความพึงพอใจใน
การทำงาน

โดย

นายชุตินธร สุตานนท์

ภาควิชา

การประชาสัมพันธ์

อาจารย์ที่ปรึกษา

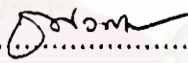
รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท

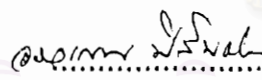
อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ เจริญงาม


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

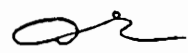

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท)


.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.นงลักษณ์ เจริญงาม)


.....กรรมการ
(ดร.วิเชียร เกตุสิงห์)



ชุดินทร สุตานนท์ : การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน (COMMUNICATION BETWEEN AIR PURSERS AND CABIN CREW AND THEIR JOB SATISFACTION) อ. ที่ปรึกษา รศ. ดร.อรพรรณ ปิถันรน์โอวาท, อ.ที่ปรึกษาร่วม ดร. นงลักษณ์ เจริญงาม, 183 หน้า ISBN 974-636-503-7.

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อศึกษาพฤติกรรมสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทยูไนเต็ดไทยแอร์เวย์ (มหาชน) กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 130 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าสหสัมพันธ์แบบ Pearson Correlation การประมวลผลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัย พบว่า

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยกเว้น พฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องการติดตามงาน ที่พบว่า เพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. พฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. เพศ อายุ ระยะเวลาทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นพฤติกรรมสื่อสารในการรับฟังคำสั่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่พบว่า อายุของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และพบว่า ระดับการศึกษาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
5. พฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
6. ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



C851669 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION
KEY WORD:

COMMUNICATION BEHAVIOUR / COMMUNICATION SATISFACTION / JOB SATISFACTION / AIR PURSERS / CABIN CREW
CHUTINTHORN SUTANONDA : COMMUNICATION AND THEIR JOB SATISFACTION BETWEEN AIR PURSERS AND CABIN CREW : ASSO. PROF. DR. ORAWAN PILUNOWAD AND DR. NONGLUCK CHAROENNGAM, 183 PP. ISBN 974-636-503-7

The purpose of this research was to investigate the relationships among demographic variables, communication behavior and communication satisfaction and job satisfaction of Air Pursers and Cabin Crew of Thai airways International, Public Company Limited. Questionnaires were used to collect data from 130 Air Pursers and 400 Cabin Crew. Percentage, mean, t-test and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient analysis were used to analyze data through SPSS computer program.

Results of the research are as follows:

1. Mostly, there were no relationships between demographic variables and communication and job satisfaction of cabin crew except Air Pursers' communication behavior on job follow-up which resulted in a correlation between sex and communication satisfaction of Cabin Crew and correlations among education, communication satisfaction and job satisfaction of Cabin Crew.
2. There were relationships between Air Pursers' communication behavior and Cabin Crew's communication satisfaction and job satisfaction.
3. There was a relationship between Cabin Crew's communication satisfaction and job satisfaction.
4. Mostly, there were no relationships between Air Pursers' demographic variables and their communication satisfaction and job satisfaction except communication behavior of Cabin Crew regarding their attention to Air Pursers' instruction which led to a correlation between Air Pursers' age and their communication satisfaction and correlations between Air Pursers' education, communication satisfaction and job satisfactions.
5. There were relationships among Cabin Crew's communication behavior and Air Pursers' communication satisfaction and job satisfaction.
6. There was a relationship between Air Pursers' communication satisfaction and job satisfaction.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์.....

สาขาวิชา..... ศึกษาศาสตร์พัฒนาการ.....

ปีการศึกษา..... 2538.....

ลายมือชื่อนิสิต..... *B. sut*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *Orawan J. Sutanonda*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... *Orawan J. Sutanonda*.....

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์ ดร. อรวรรณ ปิลาสนธิโอวาท และท่านอาจารย์ ดร. นงลักษณ์ เจริญงาม อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาและชี้แนะการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอกราบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ ท่านอาจารย์ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และท่านคณาจารย์อื่นๆ

ขอขอบคุณเพื่อนๆทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนเป็นกำลังใจให้การทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วย ตลอดระยะเวลา 2 ปี ณ สถาบันการศึกษาแห่งนี้ นอกจากความรู้ที่ได้รับจากคณาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนมานั้น สิ่งหนึ่งที่นอกเหนือจากวิชาความรู้ต่างๆ ที่ผู้วิจัยถือว่ามีความหมายอย่างยิ่งคือ มิตรภาพระหว่างเพื่อนๆที่มีให้ซึ่งกันและกัน ขอขอบคุณเพื่อนๆทุกคนอีกครั้งสำหรับความรัก ความเอาใจใส่ และการช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยดีตลอดเวลา ซึ่งมิตรภาพของพวกเรานั้นจะอยู่ในความทรงจำของผู้วิจัยตลอดไป

ชุตินธร สุตานนท์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่	
1	บทนำ
1.1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1
1.2	วัตถุประสงค์.....8
1.3	ปัญหानำในการวิจัย.....9
1.4	สมมติฐานในการวิจัย.....10
1.5	ขอบเขตในการวิจัย.....10
1.6	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....11
1.7	คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....11
2	ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.1	แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์การ.....13
2.2	ทฤษฎีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ..... 20
2.3	ทฤษฎีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....27
2.4	ทฤษฎี แนวความคิดที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน..... 31
2.5	แนวความคิดทางด้านประชากรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน.....39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	ระเบียบวิธีวิจัย
3.1	ประชากร.....49
3.2	การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....49
3.3	วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....50
3.3	แปรที่ใช้ในการวิจัย..... 50
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....52
3.5	เกณฑ์ในการให้คะแนน.....55
3.6	การทดสอบเครื่องมือ.....55
3.7	การเก็บรวบรวมเครื่องมือ.....56
3.8	การวิเคราะห์ข้อมูล.....57
4	ผลการวิจัย
4.1	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน.....60
4.2	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานตามสมมติฐานที่ 1-5.....76
4.3	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน.....91
4.4	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ตามสมมติฐานที่ 6 -10.....103
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
5.1	สรุปผลการวิจัย.....120/142
5.2	อภิปรายผล.....122/143
5.3	ข้อเสนอแนะ.....163
	รายการอ้างอิง.....165
	ภาคผนวก.....170
	ภาคผนวก(ก).....170
	ภาคผนวก(ข).....177
	ประวัติผู้วิจัย.....183

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศ.....	60
2	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุ.....	60
3	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
4	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	61
5.1-5.5	ตารางแสดงพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและ ความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	63
6	ตารางแสดงระดับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินที่มีกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม.....	75
7.	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	76
8	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	77
9	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	78
10	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระยะเวลาทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	79

11	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	80
12	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	81
13	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	82
14	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระยะเวลาทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	84
15	ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างของพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	85
16	ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างของพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	88
17	ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง ของความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	90
18	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศ.....	91
19	ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุ.....	92.

20	ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	92
21	ตารางแสดงจำนวน และ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	93
22.1-22.3	ตารางแสดงค่าพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	95
23	ตารางแสดงระดับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม.....	102
24	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	103
25	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	104
26	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	105
27	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระยะเวลาทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	106
28	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	107
29	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	108

30	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....109.
31	ตารางแสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระยะเวลาทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....110
32	ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างของพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน..... 111
33	ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างของพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....113
34	ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....115