

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการสื่อสารในการทำงานกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการสื่อสาร กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
8. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
9. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
10. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสาร กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ลักษณะการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 400 คน และกลุ่มหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 130 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random

Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายข้อมูลด้าน ปัจจัยทางประชากร ระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment T-Test และวิธีทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ Scheffe สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.1 การวิเคราะห์โดยค่าสถิติพื้นฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน โดยพิจารณาจาก พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยแบ่งหัวข้อในการศึกษา ดังนี้

- 1.1.1 พฤติกรรมการสื่อสารในเรื่องการสั่งงาน
- 1.1.2 พฤติกรรมการสื่อสารกับการติดตามงาน
- 1.1.3 พฤติกรรมการสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก
- 1.1.4 พฤติกรรมการสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ
- 1.1.5 พฤติกรรมการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

1.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 1-5

ตอนที่ 2 : กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.1 การวิเคราะห์โดยค่าสถิติพื้นฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน โดยพิจารณาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยแบ่งหัวข้อการศึกษา ดังนี้

- 2.1.1 พฤติกรรมการสื่อสารในเรื่องการรับฟังคำสั่ง
- 2.1.2 พฤติกรรมการสื่อสารในขณะปฏิบัติงาน
- 2.1.3 พฤติกรรมการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ
- 2.1.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 6-10

สรุปผลการวิจัย : กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 1

การวิเคราะห์โดยค่าสถิติพื้นฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยแบ่งหัวข้อในการศึกษาวิจัยดังนี้

- 1) พฤติกรรมสื่อสารในการสั่งงาน
- 2) พฤติกรรมสื่อสารกับการติดตามงาน
- 3) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก
- 4) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ
- 5) พฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สุ่มมา มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประมาณครึ่งหนึ่งมีอายุระหว่าง 26-30 ปี รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และ 21-25 ปี จำนวน 2 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอายุงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี

สรุปผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พอลสรุปได้ดังนี้

1.1.1 พฤติกรรมสื่อสารในเรื่องการสั่งงาน (ตารางที่ 5.1)

➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พูด สั่งงานโดยมีเหตุผลประกอบ เพื่อให้เข้าใจที่มาของคำสั่ง (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลางเพียงเล็กน้อย)

➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พูด หรือแนะนำความรู้ใหม่ๆ ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลาง เพียงเล็กน้อย)

- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พูด หรือสั่งงานโดยใช้วิธีพูดแบบนุ่มน้าวใจ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกอยากปฏิบัติงานมากขึ้น (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลาง)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้เปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ซักถามความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวกับคำสั่ง (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลางเพียงเล็กน้อย)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่งงานแบบละเอียด (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลางเพียงเล็กน้อย)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้เสนอความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำ)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้มีการซักถามความพร้อมของลูกเรือก่อนปฏิบัติหน้าที่จริง (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำ)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พูด หรือสั่งงานดูจริงจัง (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลางเพียงเล็กน้อย)

- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พูดกำชับ หรือสั่งให้ปฏิบัติโดยเน้นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏสูงกว่าระดับปานกลาง)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พูดแนะนำ หรือพูดเน้นให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท(โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลางเพียงเล็กน้อย)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพูด หรือ สั่งงานในลักษณะที่เล่นที่จริง(โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำ)

**อภิปรายผล ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสาร
ในเรื่องการสั่งงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน**

ผลของการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของการสั่งงาน จากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีระดับของความพึงพอใจมากทั้งในการสื่อสาร และการทำงาน โดยเฉพาะในเรื่องของการสั่งงานแบบละเอียด การสั่งงานโดยมีเหตุผลประกอบ เพื่อให้เข้าใจในที่มาของคำสั่ง การพูด หรือ แนะนำความรู้ใหม่ๆ การพูดเพื่อโน้มน้าวใจ ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกิดความรู้สึกอยากที่จะปฏิบัติงานมากขึ้น และมีการเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ซักถาม เพื่อทำความเข้าใจในสิ่งที่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้สั่ง หรือมอบหมายให้ปฏิบัติด้วยนั้น ซึ่งจากพฤติกรรมสื่อสารที่ปรากฏของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประเภทนี้ เมื่อพิจารณาประกอบกับทฤษฎีภาวะผู้นำ อาจจัดลักษณะพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังกล่าวในประเภท หัวหน้า หรือผู้นำที่มีบุคลิกลักษณะที่เน้นการมีส่วนร่วม (Participative Leader) โดยเฉพาะหัวหน้าที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้ใต้บังคับบัญชา มักจะเป็นผู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงออกซึ่งความคิดเห็น และสนับสนุนที่รับฟังข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่เสมอ เพราะหัวหน้าที่เน้นการมีส่วนร่วมนั้น เล็งเห็นว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่ว่าข้อมูลที่ได้รับกลับมาจะเป็นเรื่องดี หรือไม่ดีนั้น สามารถนำ

มาใช้ในการปรับปรุง หรือวางแผน และตัดสินใจในการทำงานได้ ดังนั้น เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้สั่ง หรือ มอบหมายการทำงานให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วยวิธีการสื่อสารดังกล่าว ในขณะที่เดียวกันหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก็เปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้มีโอกาสซักถามความเข้าใจในสิ่งที่พูดออกไปทั้งหมด เพื่อว่าในกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่เข้าใจในคำสั่ง หรืออาจจะได้รับข่าวสารต่างๆมากไป หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็จะสามารถชี้แจง หรือทำการสื่อสารใหม่ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และนำข้อมูลย้อนกลับมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองได้ (Hodgetts, 1993:282-303) เช่นเดียวกันพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเปรียบเสมือนผู้รับสาร ก็สามารถได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง และสามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องไปใช้ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ (Rollinson, 1993:164) ซึ่งทำให้ต่างฝ่ายต่างก็สามารถปฏิบัติหน้าที่และเกิดความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิจิตร อวระกุล (อ้างถึงใน, อัสวฤทธิ อุทัยรัตน์.2537:138) ที่กล่าวว่า “ การสื่อสารเปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่น ให้เกิดความกระฉ่างทั้งผู้บังคับบัญชา และทุกคนที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ต้องสื่อความเข้าใจถึงกันแบบสองทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน และแก้ความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นในใจให้หมดๆไป”

ข้อสังเกตเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังพบว่า ถ้าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่งงานหรือมอบหมายงานโดยละเอียดมากยิ่งขึ้นเท่าใด ก็จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานลดน้อยลง ทั้งอาจเป็นเพราะการมอบหมาย หรือสั่งงานโดยละเอียดมากไป นอกจากทำให้เกิดความเบื่อหน่ายแล้ว ยังอาจทำให้เกิดความสับสนในการทำงาน จึงทำให้พนักงานต้อนรับเกิดความพึงพอใจในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือยิ่งเกิดพฤติกรรมสื่อสารแบบนี้มากยิ่งขึ้นเท่าใด ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานก็จะลดน้อยลง สำหรับพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องการทำงาน และอนุญาตให้นำไปปฏิบัติได้นั้น พบว่ามีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับปานกลาง ค่อนข้างต่ำ แต่ในขณะเดียวกันนั้น ระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และระดับของความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้อเสนอแนะนั้นเกี่ยวข้องกับการงานนั้น ในฐานะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จึงทราบถึงเทคนิควิธีการทำงานต่างๆ ที่จะทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น ดังนั้น เมื่อมีโอกาสได้เสนอความคิดเห็น และได้รับอนุญาตให้นำไปปฏิบัติ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่เมื่อพิจารณา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสาร ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้เสนอความคิดเห็นในการทำงาน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ตารางที่15) พบว่าค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก ($r=.0038$) ทั้งนี้อาจ

เป็นเพราะการที่จะอนุญาตให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ตามที่เสนอนั้น หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะพิจารณาถึงความเหมาะสมว่าจะกระทำได้ หรือไม่ก่อน จึงจะอนุญาต หรือบอกให้นำปฏิบัติได้ ดังนั้น ถ้าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้เสนอความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และอนุญาตให้นำไปปฏิบัติได้ ก็พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน (ตารางที่ 16 : $r = .5283$)

สำหรับการซักถามความพร้อมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก่อนปฏิบัติหน้าที่จริง พบว่าค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหลายๆเที่ยวบิน ไม่ค่อยมีความแตกต่างกันมากนัก ทั้งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างก็ทราบถึงวิธีการทำงานโดยปกติอยู่แล้ว การสอบถามความพร้อมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในบางเที่ยวบิน จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องกระทำ แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า ระดับของความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .5201$) และไปในทิศทางเดียวกัน ขณะที่ระดับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($r = .5105$) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เมื่อมีการซักถามความพร้อมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว ก่อนปฏิบัติหน้าที่จริงแล้ว จะทำให้พนักงานสามารถทำความเข้าใจในเรื่องที่ยังไม่เข้าใจ หรือ ไม่ทราบ และสามารถนำไปปรับปรุงการทำงานของตนเองได้นั้น ดังนั้น โอกาสที่จะปฏิบัติงานผิดพลาดจึงมีโอกาสน้อยลง ความพึงพอใจในการทำงานจึงมีมากขึ้น

สำหรับการพูดจา หรือสั่งงานแบบจริงจัง การให้คำแนะนำ หรือพูดเน้นให้ทำตามกฎระเบียบของบริษัท พบว่าค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง (ยกเว้น การพูดแบบที่เล่นทีจริง ที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำ) ขณะที่ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับต่ำเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีการปรับเปลี่ยน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ตลอดเวลา ประกอบลักษณะของพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะของแต่ละคน ดังนั้น พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะต้องมาปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินเดียวกันอีก

1.1.2 พฤติกรรมการสื่อสาร กับการติดตามงาน (ตารางที่ 5.2) พหุจะสรุปได้ดังนี้

- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บอก หรือแจ้งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลาง)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่งงานโดยละเอียด และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลางเพียงเล็กน้อย)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่งงานโดยย่อ และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลางเพียงเล็กน้อย)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำ)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ติดตามสอบถามถึงงานที่มอบหมายให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลางเพียงเล็กน้อย)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่งงานโดยย่อ และยืนดูอยู่ห่างๆ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลาง)

- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และยืนดูอยู่ห่างๆ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำ)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่งงานโดยละเอียด และยืนดูให้เป็นไปตามที่สั่ง (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลาง)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่งงานโดยละเอียดและยืนดูอยู่ห่างๆ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำ)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่งงานแบบที่เล่นจริง และยืนดูอยู่อย่างใกล้ชิด (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูง)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำ งาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสั่งงานโดยย่อ และยืนดูอยู่อย่างใกล้ชิด (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลางค่อนข้างสูง)

อภิปรายผล ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลมาจากพฤติกรรม การสื่อสารในเรื่องการติดตามงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลของการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของการติดตามงานจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับของความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างมากทั้งในการ สื่อสารและการทำงาน แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดจากผลของการวิจัยในครั้งนี้พบว่า โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจความพึงพอใจการทำงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งมีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินในเรื่องของการสั่งงานแบบละเอียด สั่งงานโดยย่อ หรือสั่งงานแบบที่เล่นที่จริง พร้อมทั้ง

การติดตามงานโดยการยืนดูอยู่อย่างใกล้ชิด ยืนดูอยู่ห่างๆ หรือปล่อยให้มันเป็นอิสระในการ ทำงานโดยย่อ และปล่อยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำงานอย่างมีอิสระ ส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความพึงพอใจในการที่จะติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด

สำหรับพฤติกรรมในการบอก หรือการให้ทราบถึงข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร เป็นพฤติกรรมที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด ในเรื่องของพฤติกรรมการสื่อสาร กับการติดตามงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินนั้นผู้ที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาจได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มเติม ดังนั้น หากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความสนใจติดตามงาน และขณะเดียวกันก็แจ้ง หรือบอกให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้รับทราบข้อมูลต่างๆ เพิ่มขึ้น ข้อมูลใหม่ๆ นี้ก็จะมีส่วนช่วยทำให้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำงานได้อย่างราบรื่น ซึ่ง Hunt (1980) ได้แสดงทรรศนะไว้ว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในที่สุด

ข้อสังเกตเพิ่มเติม พบว่าพฤติกรรมการสั่งงานโดยละเอียด และยืนดูให้เป็นไปตามที่สั่ง หรือยืนดูอยู่ห่างๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไปในทิศทางตรงกันข้ามกล่าวคือ ถ้าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่งงานโดยละเอียดมากเพียงใด ขณะเดียวกันก็ยังยืนดูอย่างใกล้ชิด หรือยืนดูอยู่ห่างๆ จะทำให้ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยิ่งลดน้อยลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด หรือยืนดูอยู่ห่างๆ อาจทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รู้สึกอึดอัด เนื่องจากมีการควบคุมการทำงานที่มากเกินไป ทั้งๆ ที่มีการสั่งงาน หรือมอบหมายงานโดยย่ออย่างละเอียดแล้ว ดังนั้นการควบคุม หรือการกำกับดูแลมากเกินไปอาจทำให้บรรยากาศในการทำงานโดยส่วนรวมต้องเสียไป ซึ่ง Robin (1957:Vol.62) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ในนิตยสารที่ชื่อ "Management Review" ถึงเรื่องการบริหารบังคับบัญชาว่า การมุ่งควบคุมบังคับบัญชานุคคลที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชา จนขาดความอิสระ และทนไม่ได้จะทำให้เกิดการต่อต้าน ผลที่ตามมาก็คือความขัดแย้ง ซึ่งเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.1.3 พฤติกรรมการสื่อสารในการประเมินผลในเชิงบวก (ตารางที่ 5.3) พอลจะสรุปได้ดังนี้

- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บอกร หรือชมเชยการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนนั้นอย่างเป็นทางการส่วนตัว (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำ)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชมเชยการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วยการเขียนรายงานเสนอต้นสังกัด (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำ)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวชมเชยการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนนั้น ขณะที่อยู่ต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำ)

การอภิปรายผล ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสาร ในเรื่องการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลของการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการสื่อสารอยู่ในระดับที่สูงกว่าระดับปานกลางค่อนข้างมาก และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับของความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อได้รับการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก จากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ถึงแม้ว่าค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมนี้จะปรากฏในระดับที่ค่อนข้างต่ำก็ตาม โดยเฉพาะ การชมเชยอย่างเป็นทางการส่วนตัว และการชมเชยโดยการเขียนรายงานให้ต้นสังกัดได้รับทราบ ทั้งนี้นอกจากการพูดชมเชยต่อหน้า จะส่งผลให้เกิดกำลังใจในการ

ทำงานต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนนั้นแล้ว การเขียนรายงานชมเชยยังส่งผล ต่อประวัติการทำงาน
 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกด้วย ซึ่งเมื่อนำทฤษฎีของ Maslow (Maslow 's
 Hierachy of Need) ในลำดับขั้นที่ 4 กับทฤษฎี 2 องค์ประกอบของ Herzberg (HerzBerg's
 Two Factors) มาพิจารณาค่าจะพบว่า มนุษย์เรามีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ หรืออยากมี
 ชื่อเสียง และการได้รับความสำเร็จ หรือการได้รับการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยกระตุ้น ที่ส่งเสริมให้
 เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การได้รับคำชมเชยในการปฏิบัติงานจากหัวหน้าพนักงาน
 ต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากจะถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกิด
 ความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เป็นหัวหน้างาน กับผู้ร่วมงาน
 โดยผ่านกระบวนการทางการสื่อสาร (Glimer,1971:252-253) อีกด้วย สำหรับการชมเชยต่อหน้าผู้
 ร่วมงานนั้น พบว่าความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ค่า
 เฉลี่ยของพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ชมเชยพนักงานต้อนรับ
 บนเครื่องบินอยู่ระดับต่ำ ทั้งนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาจถือ
 ว่าเป็นงานกิจวัตร แล้วจึงไม่ต้องชมบ่อยๆเว้นแต่ในกรณีพิเศษ ในขณะเดียวกัน พนักงานต้อนรับ
 บนเครื่องบินเอง อาจถือว่าเป็นหน้าที่ต้องให้บริการบนเครื่องบินอยู่แล้ว จะชมเชย หรือไม่ชมเชยก็
 จะพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตาม
 พฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งสามประการ มีความสัมพันธ์ใน
 เิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ยิ่ง
 ได้รับการชมเชยการทำงานมากขึ้น ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานต้อนรับ
 บนเครื่องบิน ก็ยิ่งจะมีมากขึ้น เช่นกัน

1.1.4 พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ(ตารางที่ 5.4)พอจะ สรุปได้ดังนี้

- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความ
 พึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ใช้วิธีการเรียกมาพูดอย่างเป็นทางการ
 ส่วนตัว ถ้าพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีข้อบกพร่องในการทำงาน หรือไม่ได้ปฏิบัติ
 หน้าที่ ตามที่ได้มอบหมายไว้ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏ อยู่ในระดับต่ำ)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความ
 พึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ใช้วิธีการเขียนรายงานความ
 ประพฤติเลวอันดับสังกัด (Cabin Report) ถ้าพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีข้อบกพร่อง

ในการทำงาน หรือไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้มอบหมายไว้ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏ อยู่ในระดับสูง)

→ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ดำเนิน การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนนั้นทันที ถ้าพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีข้อบกพร่องในการทำงาน หรือไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้มอบหมายไว้ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับปานกลาง)

→ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปน หรือ ดำเนิน การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คนใดคนหนึ่ง ในเที่ยวบินนั้น กับผู้อื่น แทนที่จะพูดกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนนั้นโดยตรง (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏ อยู่ในระดับต่ำ)

อภิปรายผล ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสาร ในเรื่องการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลของการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของการประเมินผลการทำงานในเชิงลบของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในในการทำงาน ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาจากตารางค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว พบว่า ระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้น (เมื่อเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการสื่อสารในลักษณะอื่นๆ) ถ้าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ใช้วิธีการสื่อสารด้วยการเรียกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีข้อบกพร่องในการทำงานหรือไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ มาพูดคุยแบบเป็นการส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดทฤษฎี E.R.G.ของ Alderfer ที่ว่ามนุษย์เราต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น มีความต้องการเป็นมิตร ต้องการมีความเจริญก้าวหน้า และได้รับการยกย่อง เพราะฉะนั้น เมื่อมีข้อบกพร่องในขณะที่ปฏิบัติทำงาน ก็ไม่อยากจะได้รับการดำเนิน ติเตียนต่อหน้าผู้ร่วมงานหรือสาธารณชน

เมื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมการสื่อสารของ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านภาวะผู้นำ พฤติกรรมในลักษณะนี้อาจจัดอยู่ในประเภทผู้ที่มีบุคลิกลักษณะแบบ ผู้นำแบบพ่อปกครองลูก (Paternalistic leadership) หรือผู้นำแบบการมีส่วนร่วม (Participative Leadership)

ซึ่งมีแนวความคิดไปในเชิงทฤษฎี Y (Theory "Y") คือมองผู้ได้บังคับบัญชาไปในทางที่ดี มากกว่ามองไปในทางที่ไม่ดีเพราะปัญหาที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้เกิดจากความเกียจคร้านในการทำงาน แต่อาจเป็นเพราะปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน และยังคงมองว่า การลงโทษ หรือการชมเชย ไม่ใช่เป็นวิธีเดียวที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น ทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่ง Pflfner (1964:149) ได้พรรณนาไว้ว่า การสื่อสารแบบสองทาง สำหรับผู้ที่เป็หน้าได้เปิดโอกาสให้ผู้อยู่ภายใต้บังคับบัญชา มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเป็นการโต้ตอบ โดยไม่ต้องกลัวว่าจะถูกลงโทษ จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชา รู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม และนิยมชมชอบหัวหน้างานแบบนี้ และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ดังนั้น การเรียกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มาพบ ไม่ใช่เพียงแต่เรียกเพื่อมาตักเตือน หรือให้คำแนะนำ เท่านั้น แต่อาจจะเป็นการเรียก เพื่อมาสอบถามถึงปัญหาที่เกิดขึ้นว่ามีจุดเริ่มต้นที่ใด เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะไม่ได้เกิดมาจากพนักงานคนนั้น แต่อาจเกิดขึ้นจากตัวหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็ได้ ในฐานะที่เป็นผู้ส่งสาร หรือเป็นผู้พูดออกคำสั่ง

ข้อสังเกตเพิ่มเติม การใช้วิธีการเรียกมาพูดคุยอย่างเป็นส่วนตัว เพื่อให้คำแนะนำ หรือตักเตือน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คนใดคนหนึ่ง มีข้อบกพร่องในการทำงาน หรือไม่ได้ทำตามคำสั่งที่ได้มอบหมายนั้น จะพบว่า มีค่าความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวก ในขณะที่ พฤติกรรมการสื่อสารอื่นๆ ในการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ มีค่าความสัมพันธ์ในทางลบ กล่าวคือ ถ้าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประเมินผลการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้คือ การเขียนรายงานความประพฤติ (Cabin Report) การตำหนิตันที ที่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คนนั้นมีข้อบกพร่องในการทำงาน หรือไม่ทำตามคำสั่ง และรวมทั้งการปรน หรือ ตำหนิให้ผู้อื่นฟัง แทนที่จะพูดกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คนนั้นโดยตรงมากขึ้น จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ลดน้อยลงลงมากเช่นกัน ดังนั้น การเรียกมาพบเป็นการส่วนตัว เพื่อตักเตือน หรือให้คำแนะนำ เป็นพฤติกรรมสื่อสาร ที่สร้างความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด เพราะอย่างน้อยที่สุดนอกจากจะทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้น ไม่ต้องรู้สึกละอาย จากการที่ได้รับการตำหนิตินแล้ว โอกาสที่จะได้รับการให้ชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นได้จึงมีมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับพฤติกรรมสื่อสารอื่นๆ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และนอกจากนี้ บรรยากาศในการสื่อสารติดต่อสื่อสาร เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน ที่มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้ดีขึ้น ดังนั้น ถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้หนึ่งผู้ใด ได้รับการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาต่อหน้าผู้อื่น นอกจากทำให้ได้รับความอับอายแล้วยังอาจส่งผลให้บรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมเสียไปด้วย (Down and Hazen .1997:113-114)

1.1.5 พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (ตารางที่ 5.5) พอลจะสรุปได้ดังนี้

- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "พี่ " หรือเรียกชื่อเล่นของตนเอง ในขณะที่มีการสื่อสารกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (โดยที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูง)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เรียกชื่อเล่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่าเรียกชื่อจริง (โดยที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมอยู่ในระดับสูง)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พูดจาอย่างเป็นกันเอง ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน (โดยที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลางเพียงเล็กน้อย)
- ➔ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "ผม" หรือ "ดิฉัน" และเรียกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่า "คุณ" (โดยที่มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง)

อภิปรายผล ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสาร ในเรื่องการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลของการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการสื่อสารและมีความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การเรียกขานชื่อเล่นระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน มีระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด ซึ่งอรุณ รัชธรรม (2525:116) ได้แสดงทรรศนะไว้ว่า "การสื่อสารระหว่างสมาชิก

ในระบบที่ไม่เป็นทางการนี้ มิใช่เป็นเพียงการติดต่อเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความชอบพอ และความเชื่อถือ ความเชื่อมั่น การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งความรัก ความเข้าใจกัน ระบบที่ไม่เป็นทางการจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ต่อพนักงานได้เป็นอย่างดี เพราะทำให้เกิดการยอมรับ และมีความสัมพันธ์ระหว่างหมู่สมาชิกด้วยกัน" ดังนั้น การพูดจาอย่างเป็นกันเอง ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับบนเครื่องบิน นอกจากเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริม ให้ความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีมากขึ้น ยังอาจมีส่วนช่วยให้ความรู้สึกตึงเครียด หรือความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดน้อยลง และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานในที่สุด

ข้อสังเกตเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสาร ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "ผม หรือ" ดิฉัน และเรียกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน "คุณ" ในขณะเดียวกันพบว่า พฤติกรรมสื่อสารดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อาจเป็นเพราะว่า ประการแรก ในช่วงที่ทำการบรรยายสรุป จำเป็นต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการคือ "ผม" "ดิฉัน" และ"คุณ" ฉะนั้นจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร แต่หลังจากช่วงบรรยายสรุป (Briefing) แล้ว ถ้ายังไม่มีความเป็นกันเอง จะทำให้เกิดสับสนสัมพันธ์ในทางลบ ประการที่สอง โดยปกติ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในการสั่งงาน หรือมอบหมายงาน ซึ่งทำให้ต่างฝ่ายต่างก็ยังไม่มีโอกาสแนะนำตัวเอง ให้เกิดความคุ้นเคยซึ่งกัน และกันให้มากขึ้น ดังนั้น การทำความคุ้นเคยให้รู้จักกันมากขึ้น ส่วนใหญ่มักกระทำหลังจากขึ้นไปปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินแล้ว ในขณะเดียวกัน โอกาสที่จะสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน โดยเฉพาะการแนะนำชื่อเล่นให้ทราบ จึงมีโอกาสน้อยที่จะกระทำได้ (ซึ่งถือว่าเป็นวัฒนธรรมของคนไทยในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน) แต่ถ้าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่เปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารเพื่อแนะนำตัวแล้ว แต่ยังคงนิยมที่จะใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า"ผม" หรือ"ดิฉัน" และเรียกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่า"คุณ"อยู่เสมอ อาจทำให้เกิดช่องว่างระหว่างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันลดลง และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานน้อยลงตามไปด้วย

.....

สรุป ในภาพรวมของความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับของความพึงพอใจ ในพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และมีระดับความพึงพอใจ ในการทำงานร่วมกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเช่นกัน

ตอนที่ 1.2 การวิเคราะห์ตามสมมติฐานพอจะสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลของการวิจัยพบว่า

- 1.1 เพศ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1) ยกเว้น ในเรื่องการติดตามงาน ที่พบว่า เพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 1.2 อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1)
- 1.3 ระดับการศึกษา ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความกับความพึงพอใจ ในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1) ยกเว้น ในเรื่องการติดตามงาน ที่พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 1.4 ระยะเวลาการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความกับความพึงพอใจ ในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1)

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลของการวิจัยพบว่าผลการวิจัยพบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วปัจจัยทางประชากร จำแนกตามเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องเพศชาย และหญิงมีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องของการติดตามงานพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ตารางที่ 7) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1) โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิง มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าเพศชาย หากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินติดตามงาน ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อาจเป็นเพราะโดยลักษณะของงานที่ปฏิบัติบนเครื่องบินนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นเพศหญิง จะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดผู้โดยสารมากกว่าพนักงานต้อนรับที่เป็นเพศชาย เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นเพศชาย ต้องทำหน้าที่ดูแลครัวในเครื่องบิน(Galley) ดังนั้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร ที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการเพิ่มเติม จะได้มาจากการสอบถามจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง จึงทำให้มีการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น ดังนั้น พฤติกรรมการสื่อสารกับการติดตามงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงอาจจะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางประชากรในด้านเพศ กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นผู้หญิง

ปัจจัยประชากรจำแนกตามอายุ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ตารางที่ 8) กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศรี คานติเกษม(2529:73)ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยบุคคลกับความพึงพอใจในการสื่อสาร กับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ปัจจัยประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พฤติกรรมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องของการติดตามงาน พบว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(ตารางที่ 9) อย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติ (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1) โดยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการสื่อสาร มากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แต่อย่างไรก็ตามหลังจากการทดสอบ โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างพฤติกรรมสื่อสาร ในเรื่องการติดตามงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับระดับการศึกษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสังเกตว่า อาจเป็นเพราะบุคลิกลักษณะของหัวหน้าแต่ละคน ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยนั้น มีลักษณะของพฤติกรรมสื่อสาร ที่แตกต่างกันออกไปและอาจจะส่งผลให้ความพึงพอใจ ในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกัน

ปัจจัยประชากรด้านระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้) กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 10) ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าอาจเป็นเพราะลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ไม่ต่อเนื่องและมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาการทำงาน ทำให้การทำงานมีลักษณะไม่แตกต่างกันในแต่ละเที่ยวบิน ดังนั้นระยะเวลาการทำงานจึงไม่ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- 2.1 เพศ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2)
- 2.2 อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2)
- 2.3 ระดับการศึกษา ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2) ยกเว้นในเรื่องของการติดตามงาน ที่พบว่าระดับการศึกษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ระยะเวลาทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2)

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการวิจัยพบว่า (ตารางที่ 11-12) ปัจจัยประชากรจำแนกตาม เพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศรี ศานติเกษม (2529 : 73)

ปัจจัยประชากรด้านการศึกษา โดยส่วนใหญ่ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2) กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องของการติดตามงาน พบว่าระดับการศึกษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ตารางที่ 13) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเพียงเล็กน้อย

ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า หลังจากที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ให้คำแนะนำหรือมอบหมายการทำงานให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในห้องบรรยายสรุป(Briefing Room) แล้ว และเมื่อมีโอกาสปฏิบัติงานร่วมกันบนเครื่องบิน จะทำให้มีการสื่อสารกันระหว่างกันมากขึ้น อาจส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปลี่ยนไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะ หรือภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และความแตกต่างระหว่างบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสอดคล้องกับผลของการวิจัยตามสมมติฐานที่ 1 และสอดคล้องกับความคิดของ Gibson, Ivancevich และ Donnelly ได้สรุปปัจจัยต่างๆที่มีอยู่ในองค์การ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการสื่อสาร และสัมพันธ์ภาพคือ 1)ตำแหน่งตามสายงานการบังคับบัญชา 2)บุคลิกภาพ และการรับรู้ของบุคคล 3)ภาวะผู้นำ หรือผู้บริหาร ซึ่งมีอิทธิพลต่อทิศทางการสื่อสาร และการไหลของข่าวสาร 4)ปัจจัยด้านการจัดองค์การ และความชัดเจนในงาน

ปัจจัยประชากรด้านระยะเวลาทำงาน (ตารางที่ 14) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทยา ดวงฤมเมศ (2536) ซึ่งพบว่าปัจจัยทางประชากรในเรื่องระยะเวลาทำงาน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบัณฑิตนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัตนโกสินทร์แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1 และ 2 พอจะสรุปได้ว่าปัจจัยทางประชากรจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงาน โดยส่วนใหญ่พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยกเว้น พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องการติดตามงาน ที่พบว่าปัจจัยประชากรที่จำแนกตามเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย และหญิงมีความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกัน และพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องการติดตามงาน ที่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อาจเป็นเพราะลักษณะของงาน และหน้าที่ที่ปฏิบัติ ไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละเที่ยวบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต่างก็ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองดีอยู่แล้ว ไม่ว่าจะ มี อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน ทุกคนก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยกเว้น ความแตกต่างในเรื่องเพศ ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นเพศชาย และเพศหญิงจะมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบบางประการที่ไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม หน้าที่ดังกล่าวสามารถสลับสับเปลี่ยน หรือสามารถทำแทนกันได้ จึงไม่ส่งผลให้ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยส่วนใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลของการวิจัยพบว่า

พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3)

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง(ตารางที่15) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิกาน (2527:103) ที่ว่า ถ้าหากการสื่อสารเป็นไปตามความต้องการแล้ว ความพึงพอใจในการสื่อสารจะเกิดขึ้น ผู้รับสารอาจจะเกิดความรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง เมื่อได้รับข่าวสารแล้ว ก็อาจที่จะต้องการส่งข่าวสารให้เป็นในแนวทางที่ผู้รับสารอยากจะส่ง เมื่อข่าวสารถูกส่งไปอย่างสอดคล้องซึ่งกัน และกัน ความพึงพอใจในการสื่อสารก็จะเกิดขึ้น เช่นเดียวกัน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในพฤติกรรมการสื่อสาร ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว ก็อาจต้องการที่จะส่งข่าวสารในเรื่องต่างๆให้กับ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แทนที่จะเป็นผู้รับฟังคำสั่ง แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิชาพร เลิศสมบูรณ์ (2532) ที่พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน และการได้รับความไว้วางใจจากลูกน้อง จะส่งผลให้มีการสื่อสารระหว่างกัน มีความถูกต้องชัดเจนมากขึ้น รวมถึงการเปิดโอกาสให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

ข้อสังเกตเพิ่มเติม ในการวิจัยในครั้งนี้พบว่า มีพฤติกรรมการสื่อสารบางอย่างของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ไม่พบความสัมพันธ์สหสัมพันธ์คือ การกำชับ หรือเน้นให้ปฏิบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน กับการสั่งงานแบบละเอียด และยืนดูอยู่ห่างๆ รวมทั้งการใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า"ผม" หรือ "ดิฉัน" และเรียกลูกเรือว่า"คุณ" ซึ่งผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ลักษณะของงานอันเนื่องมาจากการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น โอกาสที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินเดียวกันกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนเดิมจึงขึ้นอยู่กับความบังเอิญ ฉะนั้น พฤติกรรมการสื่อสารอาจจะไม่นำมา หรือไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้อาจจากผลของการวิจัยพบว่า มีพฤติกรรมบางอย่างที่ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม ได้แก่ การสั่งงานโดยละเอียด และยืนดูให้เป็นไปตามที่สั่ง หรือการสั่งงานโดยย่อ แต่ยืนดูอยู่อย่างใกล้ชิด ซึ่งอยู่ในเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องการติดตามงาน การดำหนิพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีข้อบกพร่องในการทำงานด้วยการเขียน Cabin Report หรือว่ากล่าวตักเตือนทันทีที่พบว่าทำงานบกพร่อง และป่น หรือดำหนิการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนนั้น ให้ผู้อื่นฟัง แทนที่จะว่ากล่าวตักเตือนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คนนั้นโดยตรง ดังนั้นถ้าระดับความ

เรื่องของพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องดังกล่าวปรากฏมากขึ้นเพียงใด ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็จะลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jackson (อ้างถึงใน, สุพรรณดี กรณ์ยภิกิตติคุณ, 2533:13-17) ที่พบว่า ลักษณะของความเกี่ยวพันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาคือ ความเกี่ยวพันนั้นเป็นเรื่องงานเสียส่วนใหญ่ ผู้บังคับบัญชาที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จะหลีกเลี่ยงการสื่อสารแบบเผชิญหน้า และการเปิดโอกาสทางการสื่อสาร จะมีความสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณดี กรณ์ยภิกิตติคุณ (2533) ที่พบว่าอำนาจของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา และอำนาจในการให้รางวัลเท่านั้นมีความสัมพันธ์ กับความบ่อยครั้งในการสื่อสารระหว่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิจัยพบว่า

พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4)

การอภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารโดยรวมของ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (ตารางที่ 16) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แนน้อง พงษ์สามารถ (2519: 260) ที่ว่าตัวกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละงานอาจไม่เหมือนกัน คนแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ความแตกต่างของแต่ละคนก็จะเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร คือลักษณะการดึงดูดใจของหัวหน้า และการบังคับบัญชา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรบุษ ทรวงจักรแก้ว (2537) กล่าวคือ พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา จะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) นอกจากนี้ยังพบว่ามี พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางอย่าง ที่ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ได้แก่การสั่งงานแบบละเอียด ในเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารในการสั่งงาน การสั่งงานโดย

ย่อ และยื่นดูให้เป็นไปตามที่สั่ง การสั่งงานแบบละเอียด และยื่นดูให้เป็นไปตามที่สั่ง ในเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารกับการติดตามงาน การเขียน Cabin Report เพื่อรายงานความประพฤติ หรือ การดำเนินการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งนี้พบว่า มีข้อบกพร่องในการทำงาน หรือไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่สั่ง และการปน หรือ ดำเนินการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับผู้อื่น แทนที่จะพูดกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คนนั้นโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด Robin (1957:Vol.62) ที่ว่า "การมุ่งควบคุมบังคับบัญชาบุคคลที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชา จนขาดความอิสระ และทนไม่ได้จะทำให้เกิดการต่อต้าน ผลที่ตามมาก็คือความขัดแย้ง ซึ่งเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจในการทำงาน"

จากสมมติฐานที่ 3 และ 4 พอจะสรุปได้ดังนี้ พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมโดยรวมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลางเสียส่วนใหญ่ มีเฉพาะบางพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยที่ปรากฏอยู่ในระดับสูง แต่ก็เป็นส่วนน้อย

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลของการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5)

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีความค่าสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง(ตารางที่ 17) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากขึ้น ความพึงพอใจในการทำงานก็จะมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Davis (1974:483) Hunt (1980) และ Evan (1962 : 772) พบว่าความพึงพอใจในการสื่อสาร เป็นความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถวาง

แผนการปฏิบัติงานนั้นให้ถูกลงไปได้ และช่วยทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ในทำนองเดียวกัน ถ้าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถทำการสื่อสาร ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว ความพึงพอใจในการทำงานก็จะเกิดขึ้น อาทิ การให้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ ก็จะสามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติหน้าที่ ไปได้โดยราบรื่น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในที่สุด

ตอนที่ 2 : กลุ่มหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.1 การวิเคราะห์โดยค่าสถิติพื้นฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยแบ่งหัวข้อในการศึกษาวิจัย ดังนี้ 1) พฤติกรรมการสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง 2) พฤติกรรมการสื่อสาร กับการปฏิบัติงาน 3) พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ประมาณครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 55.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 36-40 ปี รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-45 ปี และ 31-35 ปี ตามลำดับและจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และมีอายุงานระยะเวลาทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีระยะเวลาทำงานอยู่ระหว่าง 16-20 ปี (ตารางที่ 18-21)

สรุปผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พอจะสรุปได้ดังนี้

2.1.1 พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในขณะที่รับฟังคำสั่ง (ตารางที่ 22.1)

→ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตั้งใจฟังในสิ่งที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บอก หรือแนะนำ แม้ว่าสิ่งที่พูดนั้นเป็นสิ่งที่พนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินทราบอยู่แล้ว (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลางค่อนข้างสูง)

- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รับฟังคำสั่ง พร้อมกับจดบันทึกในสิ่งที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบอก หรือสั่งให้ปฏิบัติ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับปานกลางเพียงเล็กน้อย)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พุดเพื่อแสดงความคิดเห็น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร ด้วยตนเอง (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวที่จะสอบถามกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อไม่เข้าใจในสิ่งที่บอกให้ปฏิบัติ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับปานกลาง)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก้มหน้าก้มตา รับฟังคำสั่งโดยไม่เสนอความคิดเห็นใดๆ ในห้องบรรยายสรุป (Briefing Room) (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลาง)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สนทนากับผู้ร่วมงานในขณะที่มีการบรรยายสรุป (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูง)

การอภิปรายผล ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในขณะที่ได้รับฟังคำสั่ง

ผลของการวิจัย พบว่า ในภาพรวมพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ขณะที่รับฟังคำสั่ง หรือคำแนะนำวิธีการปฏิบัติงานนั้น หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับของความพึงพอใจมาก พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สร้างความพึงพอใจ ให้กับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด คือตั้งใจรับฟังคำสั่งในสิ่งที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สั่ง หรือให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน แม้ว่าสิ่งที่พูดนั้นจะเป็นสิ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบอยู่แล้วก็ตาม และการรับฟังคำสั่งแล้วจดบันทึก รองลงมาได้แก่ การพูดเสนอความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร และกล้าที่จะสอบถาม เมื่อไม่เข้าใจในสิ่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบอกให้ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gilmer (1971:252-253) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญตัวหนึ่ง ที่เชื่อมโยงการทำงานระหว่าง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการควบคุมบังคับบัญชา รวมทั้งการประสานงาน การประเมินผล กับบุคคลต่างๆที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหมายถึงว่า มีการประสานงานที่ดีระหว่างผู้ที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยอาศัยการสื่อสารระหว่างกันเป็นตัวเชื่อมระหว่างบุคคลทั้งสองในฐานะที่เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน เมื่อต่างคนต่างก็มีความพอใจที่จะติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันก็จะบังเกิดขึ้นตามมา

ข้อสังเกตเพิ่มเติม ผลของการวิจัยพบว่า การก้มหน้าก้มตาจับฟังคำสั่ง โดยไม่เสนอความคิดเห็นใดๆในห้องบรรยายสรุป (Briefing Room) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อาจเป็นเพราะประการแรก ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ อาทิ เส้นทางการบินโดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ภายในประเทศ ซึ่งถือว่าเป็นเส้นทางการบินที่ต้องปฏิบัติหน้าที่บ่อยมากที่สุด ซึ่งโดยลักษณะของงานนั้น เป็นการทำงานที่ไม่มีขั้นตอนในการทำงานมากนัก การเสนอความคิดเห็นใดๆของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะไม่ปรากฏ หรือไม่มีความจำเป็นมากเท่าใดจึงไม่ส่งผลหรือทำให้เกิดความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับการสนทนากับผู้ร่วมงานในขณะที่มีการบรรยายสรุปนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงพฤติกรรมสื่อสารในลักษณะนี้มากขึ้น ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก็จะลดน้อยลง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งรบกวนทางการสื่อสาร (Noise) ซึ่งจัดอยู่ในประเภทสิ่งรบกวนทางจิตใจ (Psychological Noise) เพราะผู้ฟังขาดสมาธิในการฟังประการหนึ่ง และที่สำคัญถือว่าการไม่ให้เกียรติผู้พูด ด้วยเช่นกัน

2.1.2 พฤติกรรมการสื่อสารในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน

- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถรับฟังคำสั่ง และนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน ตามที่แนะนำในห้องบรรยายสรุป (Briefing Room) (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้รายงานผลหรือ อุปสรรคในการทำงานให้รับทราบ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลางเพียงเล็กน้อย)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พูดทักทาย หรือ สนทนากับผู้โดยสารขณะที่ปฏิบัติงาน (Extra Touch) (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับปานกลางเพียงเล็กน้อย)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับฟังคำวิจารณ์การทำงานจาก หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยความเต็มใจ โดยปราศจากข้อโต้แย้งใดๆ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลางเพียงเล็กน้อย)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พูดหรือขอร้องให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ช่วยแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยตนเอง (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลางค่อนข้างต่ำ)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอธิบายได้อย่างมีเหตุผล เมื่อถูกหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตำหนิในเรื่องการทำงานในหน้าที่ (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับปานกลาง)

→ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชอบที่จะสนทนากับผู้ร่วมงานในเรื่องข่าวลือ หรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับปานกลาง)

การอภิปรายผล ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในขณะที่ปฏิบัติงาน

ผลของการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารโดยรวม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในขณะที่ปฏิบัติงาน ระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน อยู่ในระดับของความพึงพอใจมาก พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่สร้างความพึงพอใจมากที่สุด คือเมื่อรับฟังคำสั่งแล้ว สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนตามที่แนะนำในห้อง Briefing ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจางง์ สมประสงค์ (2518 :163) ที่พูดถึงหลักการปกครองของผู้ที่เป็นหัวหน้าว่า ที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารประการแรกคือ การสื่อข้อความเพื่อให้เกิดการปฏิบัติ หรือที่เรียกว่า “ To Produce Action ” ซึ่งสอดคล้องกับ ประมะ สตะเวทิน (2524:35) ในเรื่องจุดมุ่งหมายของการสื่อสารเชิงธุรกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ หัวหน้างานต้องทำการสื่อสารเพื่อให้เกิดการกระทำ สำหรับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่สร้างความพึงพอใจรองลงมาคือ รายงานผลหรือรายงานอุปสรรคให้รับทราบ ซึ่งการรายงานผล หรืออุปสรรคจัดว่าเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่สำคัญเพราะจะช่วยให้ผู้ที่เป็นหัวหน้างานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดีขึ้น (Rollinson,1993:164) และการพูดทักทายกับผู้โดยสารในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน ก็ถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่พึงจะปฏิบัติอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมร วิชัยดิษฐ์ (2519) ที่ได้ศึกษาถึงเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ต้องเกิดจากการจากความร่วมมือ ประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยกัน

การพูด หรือการขอร้องให้ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินช่วยแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยตนเองนั้น มีผลให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาจเป็นเพราะว่า การขอร้องให้ช่วยแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนี้ ถือได้ว่าเป็นกระบวนการสังคมประเภทหนึ่ง ที่บุคคลต่างๆจะเรียนรู้เพื่อปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขอร้องให้ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ช่วยแนะนำการทำงานนั้น นอกจากในฐานะที่เป็นหัวหน้างานแล้ว ยังถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่เคยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาก่อน เพราะงานให้บริการบนเครื่องบินนั้นต้องอาศัยทักษะ และประสบการณ์โดยเฉพาะ ดังนั้น การได้รับการขอร้องให้ช่วยแนะนำการทำงานจึงเป็นปกติวิสัยที่หัวหน้างานพึงจะกระทำอยู่แล้ว ซึ่งนอกจากนี้ยังถือได้ว่าเป็นการช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้น ไม่เกิดปัญหาในการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความไม่เข้าใจ หรือไม่ทราบว่าจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างไร ดังนั้น เมื่อขอร้องให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินช่วยแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นก็สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างราบรื่น และเป็นไปตามที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการ ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร (ตารางที่ 22.2) แต่เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 22.2 จะพบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พูด หรือขอร้องให้ช่วยแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อาจเป็นเพราะประการแรก ลักษณะของงานที่ปฏิบัติกันต้องแข่งกับเวลา ดังนั้น หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องควบคุมการทำงานทุกอย่างให้เสร็จก่อนที่เครื่องบินจะถึงจุดหมายปลายทาง ถ้าการให้คำแนะนำนั้นต้องใช้เวลาานาน ก็อาจมีผลกระทบต่อการทำงานโดยรวม ประการที่สอง เกี่ยวเนื่องกับประการแรก กล่าวคือ ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ต้องให้คำแนะนำ ในบางครั้งเรื่องที่จะต้องให้คำแนะนำนั้น อาจไม่จำเป็นต้องกระทำเลย ถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รู้จักเตรียมตัวให้พร้อมก่อนที่จะมาปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน เพราะฉะนั้นถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่แล้ว ก็จะไม่ส่งผลให้การทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำงานได้อย่างราบรื่น เพราะจะได้ไม่ต้องกังวลว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้น ต้องการคำแนะนำเพิ่มเติม หรือไม่ สำหรับการรับฟังคำวิจารณ์การทำงานจาก หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยความเต็มใจ โดยปราศจากข้อโต้แย้งใดๆ (ตารางที่ 22.2) ที่มีผลให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากนั้น ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประการแรก การไม่มีข้อโต้แย้งใดๆเท่ากับว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขให้จบลงในเที่ยวบินนั้น ประการที่สอง ถ้าปรากฏว่ามีข้อโต้แย้งระหว่างผู้ที่ เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับผู้ที่เป็นพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบินเกิดขึ้น และไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้จบลงในเที่ยวบินนั้นๆ ได้ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชา หรือต้นสังกัดรับทราบ เพื่อพิจารณาตัดสินใจ ซึ่งเป็นเรื่องที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่อยากที่จะกระทำเนื่องจากจะมีผลต่อประวัติการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลที่ตามมาก็คือความไม่พึงพอใจในการสื่อสาร และความไม่พึงพอใจในการทำงานของทั้งสองฝ่าย ในกรณีของการอธิบายได้อย่างมีเหตุผล เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถูกหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตำหนิในเรื่องที่ข้องเกี่ยวกับงานในหน้าที่นั้น (ตารางที่ 22.2) ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเป็นเพราะว่างานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัตินั้นเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร เรื่องที่ถูกตำหนินั้นอาจมีผลกระทบต่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมการบริการและควบคุมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินๆ แต่อย่างไรก็ตาม การทำงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน และโอกาสที่จะมีปัญหาเกิดขึ้นย่อมเกิดขึ้นได้อยู่เสมอ ดังนั้น การอธิบายอย่างมีเหตุผล เมื่อถูกหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตำหนิ ด้วยการให้เหตุผลที่เหมาะสมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก็อาจจะเป็นสิ่งที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยอมรับ หรือเข้าใจได้ เพราะเคยมีประสบการณ์จากการทำงานที่เหมือนกัน

ข้อสังเกตเพิ่มเติม ผลจากการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องการขอสนทนา กับผู้ร่วมงานในเรื่องข่าวลือหรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตารางที่ 22.2) กล่าวคือ ถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขอสนทนาในเรื่องข่าวลือ หรือสนทนาเรื่องของผู้อื่นมากขึ้น ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็จะลดน้อยลง ประการแรก จากการสังเกตจะพบว่า ผู้ที่ขอสนทนาในเรื่องของข่าวลือ หรือการสนทนาในเรื่องของผู้อื่นนั้นมักจะไม่ค่อยปฏิบัติหน้าที่ เพราะให้ความสนใจกับการพูดคุยระหว่างคู่สนทนาในประเด็นที่สนใจมากกว่า ประการที่สอง จากการศึกษาของ บุญศรี ปราบณศักดิ์ (2526) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการขุบขิบ กับความมาร่วมมือในการพัฒนา พบว่า คนไทยมีนิสัยชอบขุบขิบถึงเรื่องราวของบุคคลอื่น โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในระดับสูงกว่าตน ดังนั้น ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงลดน้อยลง เพราะนอกจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มที่ควรแล้ว ไม่น่ว่าเรื่องราวของตนเองอาจจะถูกนำมาใช้ในการสนทนาดังกล่าวระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็ได้

2.1.3 พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (ตารางที่ 22.3)

- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พูด หรือสนทนากับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสุภาพทั้งใน และนอกเวลาทำงาน (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูง)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้ชื่อเล่นของตนเอง เวลาที่สนทนากับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลางค่อนข้างสูง)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เรียกชื่อเล่นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือเรียกว่า "พี่ Purser" มากกว่าเรียกชื่อจริง (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลางค่อนข้างสูง)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพูดหรือขอคำปรึกษาจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องส่วนตัวทั้งในและนอกเวลางาน (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับต่ำ)
- ➔ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สนทนาหรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดคุยกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน (โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในระดับสูง)

การอภิปรายผล ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ผลของการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการสื่อสารกันแบบไม่เป็นทางการ มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องการสื่อสารในองค์กรว่า ยิ่งองค์กร ที่ต้องปฏิบัติงานแข่งกับเวลา ผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยการสื่อสารแบบกึ่งทางการมากยิ่งขึ้น (ประมะ สตะเวทิน, 2524) สำหรับพฤติกรรมสื่อสารที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สร้าง ความพึงพอใจให้กับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด คือ การพูดอย่างสุภาพทั้งในเวลา และนอกเวลาทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบวัฒนธรรมขององค์กรนี้คือระบบอาวุโส (Seniority) เป็นหลักการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อมจึงเป็นเรื่องที่ได้รับการยอมรับ และถือปฏิบัติกันมา ต่อผู้ที่อาวุโสกว่า และ พฤติกรรมที่สร้างความพึงพอใจรองลงมาคือ การเรียกขานชื่อเล่นซึ่งกัน และกัน ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญณิกา วงศ์วานิช (2533:91) ซึ่งพบว่าการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ จะทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งพฤติกรรมสื่อสารดังกล่าว

ข้อสังเกตเพิ่มเติม ผลของการวิจัย พบว่า การพูด หรือขอคำปรึกษาจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องส่วนตัวทั้งใน และนอกเวลาทำงาน กับการหลีกเลี่ยงที่จะไม่พูดกับ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันนั้น มีผลทำให้ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลางนั้น ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประการแรก ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาที่ทำการบินค่อนข้างมีจำกัด และลักษณะของงานต้องแข่งกับเวลา การไม่ได้มีโอกาสพูด หรือสนทนาจึงมีโอกาสเกิดขึ้นได้สูง ซึ่งรวมทั้งการขอคำปรึกษาในเรื่องส่วนตัวด้วย ประการที่สอง การสับเปลี่ยนหมุนเวียนระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีจำนวนที่มากขึ้นเรื่อยๆ ความสนิทสนม หรือการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจึงมีน้อยลง เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา

สรุป ในภาพรวมของความพึงพอใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยส่วนรวม พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับของความพึงพอใจในพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับความพึงพอใจ

มากและมีระดับความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่นเดียวกัน (ตารางที่ 23)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ตามสมมติฐานพอจะสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยทางประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลของการวิจัยพบว่า

- 6.1 เพศ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 6)
- 6.2 อายุ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 6) ยกเว้นพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องการรับฟังคำสั่ง ในขณะที่มีการมอบหมายงานจาก หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งพบว่าอายุของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 6.3 ระดับการศึกษา ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6)
- 6.4 ระยะเวลาการทำงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 6)

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยทางประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลของการวิจัย พบว่า เพศ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ตารางที่ 24) โดยที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็น เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า เนื่องจากบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ไม่ว่าจะเป็เพศชาย หรือ เพศหญิง ก็สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้มีการเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นเพศหญิง มีสิทธิได้รับการสอบคัดเลือกขึ้นเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งในช่วงระยะเวลา 8 ปีที่ผ่านมา ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะสงวนไว้ให้กับผู้ที่เป็นเพศชายเท่านั้น) และโดยลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายรวมถึงผู้ที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีโอกาสได้เดินทางไปต่างประเทศอยู่ตลอดเวลา การได้รับวัฒนธรรมหรือแนวความคิดจากต่างประเทศ รวมทั้งการได้รับรู้ถึงเรื่องสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคของผู้หญิงมีมากขึ้นและโดยทั่วไปก็เป็นที่ยอมรับว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้หญิง เป็นบุคลากรที่มีความสามารถไม่น้อยไปกว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นเพศชายเลย ดังนั้น แนวความคิดที่ผ่านมามีที่กล่าวว่เพศหญิงเป็นเพศที่อ่อนแอ คงเป็นความคิดที่ใ้ไม่ได้ในปัจจุบัน จะเห็นว่องค์กรสหประชาชาติ ยังได้เคยจัดให้มีแผนปฏิบัติการระดับโลก สำหรับสตรีช่วงปี ค.ศ.1976 - 1985 ที่สนับสนุนสตรีให้ตระหนักถึงเรื่องสถานภาพของตนเองมากขึ้น และส่งเสริมให้สตรีมีโอกาสทัดเทียมผู้ชายทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (นันทญา พันธเจริญ,2538)

ปัจจัยประชากรจำแนกตาม อายุ พบว่าโดยส่วนใหญ่แล้ว อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ตารางที่25) (ยกเว้นพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องการรับฟังคำสั่ง ในขณะที่มีการมอบหมายงานจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีผลให้อายุ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮีธนูล กริชพิพรรธ (2536) ที่ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กร ในฐานะที่เป็นสาเหตุของการประท้วงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก ในปี พ.ศ.2536 พบว่าปัจจัยทางประชากรในด้าน อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจในการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม หลังจากการทดสอบ โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ในเรื่องการรับฟังคำสั่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับปัจจัยประชากรที่จำแนกตามอายุของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสังเกตว่า อาจเนื่องจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในภูมิภาคเอเชีย มีอายุใกล้เคียงกัน ดังนั้นทัศนคติ หรือความคิด และอุปนิสัยจึงไม่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุด

ปัจจัยประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นไปตามสมมติฐานที่ 6 (ตารางที่ 26) ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจแตกต่างออกไปจาก ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่า นอกจากนี้ยังพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับของความพึงพอใจในการสื่อสารจากพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างกัน โดยผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า และเมื่อทำการทดสอบโดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ในเรื่องการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับปัจจัยประชากรที่จำแนกตาม ระดับการศึกษาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่มีความคลึงกันมาก ทำให้รูปแบบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับในแต่ละเที่ยวบินก็ไม่มี ความแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสังเกตไว้สองประเด็น ประการแรก ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในฐานะที่เป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ที่จะทำหน้าที่ในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสอดคล้องต้องกันหรือไม่เพียงใด ประการที่สอง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การปฏิบัติงานนั้นต้องความชำนาญเสียส่วนใหญ่ ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับความรู้ หรือระดับการศึกษาที่ได้รับมา จึงอาจจะส่งผลให้ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า และผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในการสื่อสารน้อยลง

ปัจจัยประชากรจำแนกตามระยะเวลาทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้า

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้(ตารางที่27) และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้อื่น ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมขององค์กร เนื่องจากผู้ที่จะเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้นั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน ต้องมีอายุหรือระยะเวลาการทำงาน อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 7 ปี ระหว่างที่ยังไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก็ต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จนกว่าจะมีสิทธิที่จะสอบเลื่อนขั้นได้ ดังนั้น การจะได้เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดังกล่าว บางท่านอาจจะทำงานมาแล้วเกินกว่า 10 ปีขึ้นไป รูปแบบของพฤติกรรมการสื่อสารยังอาจจะไม่เปลี่ยนแปลงไปเพราะเกิดความเคยชินกับรูปแบบการสื่อสารแบบเดิมๆ จึงอาจจะมีผลให้ระยะเวลาทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยทางประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลของการวิจัยพบว่า

- 7.1 เพศ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความกับ ความพึงพอใจ ทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7)
- 7.2. อายุ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความกับ ความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7)
- 7.3 ระดับการศึกษา ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความ กับความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 7)
- 7.4 ระยะเวลาทำงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความกับความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ซึ่งไม่เป็น ไปตามสมมติฐานที่ 7)

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยทางประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการวิจัยพบว่า เพศ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ตารางที่ 28) โดยที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย และเพศหญิง มีระดับของความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยา ดวงภูเมศ (2536) ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบบัณฑิตนิเทศศาสตร์สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ ที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ.2532-2534 รวม 3 รุ่น พบว่าเพศไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบัณฑิตนิเทศศาสตร์แตกต่างกัน

ปัจจัยประชากรจำแนกตาม อายุของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินาด เจริญผล (2538) พบว่าพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย ที่มีอายุต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญณิกา วงศ์วานิช (2533) พบว่าพัฒนากรที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในเรื่องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เมื่อเงินเดือนต่างกัน

ปัจจัยประชากรจำแนกตาม ระดับการศึกษาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่ามีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้(ตารางที่30)โดยหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับในเรื่องของการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ(ตารางที่30) มากกว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าและสูงกว่าระดับปริญญาตรี และเมื่อทำการทดสอบโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างพฤติกรรมสื่อสาร ในเรื่องการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับปัจจัยประชากรที่ จำแนกตามระดับการศึกษาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมสื่อสารไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า อาจเป็นเพราะจำนวนกลุ่มตัวอย่างของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีน้อย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่ากลุ่ม

ตัวอย่างอื่น ซึ่งเป็นผลมาจากค่าเฉลี่ยที่อาจมาจากคะแนนบางตัวที่สุดขั้ว(extreme) อีกประการหนึ่งลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการ การปฏิบัติงานนั้นต้องความชำนาญ เสียส่วนใหญ่ ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับความรู้ หรือระดับการศึกษาที่ได้รับมา จึงอาจจะส่งผลให้ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า และผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการสื่อสารน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัสวฤทธิ อุทัยรัตน์ (2537) ที่พบว่า ผู้ที่มีความรู้สูงขึ้น อาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยลงทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ นั้น ไม่สอดคล้องกับการศึกษาจึงไม่ได้ใช้ความรู้จากการศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะงานในด้านการให้บริการ

ปัจจัยทางประชากรจำแนกตาม ระยะเวลาทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าความแตกต่างด้านระยะเวลาทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ตารางที่ 31) หรืออาจกล่าวได้ว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิยา ดวงภุมเมศ (2536) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rachman และ Kemp ที่พบว่าระยะเวลาทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลแตกต่างกัน สำหรับกรณีนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ประการแรก ถ้าสังเกตจากตารางแสดงระยะเวลาทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะพบว่าระยะเวลาทำงานในช่วง 11 ถึง 20 ปี จะมีหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถึงร้อยละ 87 ดังนั้น ความคิด หรือทัศนคติที่มีต่อการทำงาน จึงไม่น่าที่จะแตกต่างกันมากนัก ประการที่สอง รูปแบบการสื่อสารในองค์กรโดยเฉพาะ เรื่องการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยกัน หรือกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีบทบาทอย่างมากในการสื่อสารระหว่างกัน การถ่ายทอดของข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรือทัศนคติจึงสามารถถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ระยะเวลาการทำงานไม่อาจส่งผลมากพอที่จะทำให้เกิดแตกต่าง

จากสมมติฐานที่ 6 และ 7 พอจะสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยทางประชากรที่จำแนก ตามเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน โดยส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยกเว้นพฤติกรรมการสื่อสารบางอย่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง ที่พบว่าปัจจัยทางประชากรที่จำแนกตาม อายุ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการสื่อสาร แต่พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะ อายุของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในภูมิภาคนี้ มีช่วงอายุอยู่ในระยะเวลาที่ไม่ห่างกันมากนัก ดังนั้นทัศนคติ หรือ ความคิด และอุปนิสัย

ตั้งข้อสังเกตพฤติกรรมการก้มก้มตาจับฟังคำสั่ง โดยไม่ได้เสนอความคิดเห็นใดๆไม่ได้ก่อให้เกิดโทษแก่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่อย่างใด พฤติกรรมนี้จึงไม่พบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ สำหรับการหลีกเลี่ยงไม่สนทนาหรือไม่พูดคุยกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น อาจเป็นเพราะเที่ยวบินในภูมิภาคเอเชียส่วนใหญ่มีข้อจำกัดทางชั่วโมงบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจจะไม่คาดหวังในด้านนี้ พฤติกรรมนี้จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารบางอย่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามได้แก่ การสนทนากับผู้ร่วมงานในขณะที่มีการ Briefing ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($r = -.5971$) และการขอบท หรือสนทนาในเรื่องข่าวลือ ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r = -.3380$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจากการสังเกตจะพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ขอบสนทนาในขณะที่มีการบรรยายสรุป หรือผู้ที่ขอบสนทนาในเรื่องของข่าวลือ หรือการสนทนาในเรื่องของผู้อื่นนั้นมักจะไม่ค่อยสนใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ เพราะให้ความสนใจกับการพูดคุยระหว่างคู่สนทนา ทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควรจึงมีผลให้ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดน้อยลง เมื่อพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงพฤติกรรมการสื่อสารดังกล่าวมากขึ้น

สมมติฐานที่ 9 พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 9)

การอภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่าพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง(ตารางที่ 33) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมร วิชัยดิษฐ์ ที่ศึกษาเรื่องขวัญ และกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอภาคใต้ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากการประสานงานร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ

สมมติฐานที่ 10 ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลของการวิจัยพอจะสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่10)

การอภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่สูงมาก(ตารางที่32) ดังนั้น ในฐานะที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ให้ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมการให้บริการบนเครื่องบินแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ซึ่งจุดประสงค์ของการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่นั้น ก็เพื่อหวังผลทางการสื่อสาร กล่าวคือ เมื่อทำการสื่อสารไปแล้ว ผลของการสื่อสารนั้น เป็นไปตามที่มุ่งหวังหรือไม่ ถ้าเป็นไปตามที่ตั้งใจ ความพึงพอใจในการสื่อสารก็จะเกิดขึ้น และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศรี ศานติเกษม (2529) เกี้ยวลี จิตวัฒน์วิไล (2530) อัสวฤทธิ อุทัยรัตน์ (2530) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด : กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ก. ถ้าท่านเป็น หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ท่านจะมีวิธีการสื่อสารอย่างไร เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพอใจ และปฏิบัติงานได้ดีที่สุด พอลจะสรุป ได้ดังนี้

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ เห็นว่าการสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน (ร้อยละ35.93) โดยเฉพาะในขณะที่มีการบรรยายสรุป การสั่งงานนั้นต้องสั่งอย่างชัดเจน และไม่คลุมเคลือ (ร้อยละ19.01) และ การใช้คำพูดที่สุภาพ (ร้อยละ10.78) พร้อมทั้งมีการให้คำแนะนำในการทำงาน หรือการให้ความรู้ใหม่ๆ แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ร้อยละ7.34) โดยการหลีกเลี่ยงการสั่งงานในลักษณะที่เป็นสิ่งแบบผู้บังคับบัญชา กับลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา (ร้อยละ7.18) พร้อมทั้งเปิดโอกาส หรือรับฟังข้อเสนอแนะในการทำงานด้วย (ร้อยละ 7.04) ประกอบการสั่งงาน หรือมอบหมายงานในแต่ละครั้ง ควรจะอธิบายถึงเหตุและผลหรือที่มาของคำสั่ง (ร้อยละ3.89) เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ทั้งนี้ควรใช้วิธีการพูดแบบโน้มน้ำหนัก ตลอดจนให้กำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ (ร้อยละ3.29) โดยการให้คำชมเชยในการทำงานกับผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดี (ร้อยละ3.15) และประการสุดท้ายควรเปิดโอกาสให้ซักถามความเข้าใจในเรื่องต่างๆด้วย (ร้อยละ2.39)

ข. ถ้าท่านมีปัญหาในการสื่อสารระหว่าง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ท่านจะเสนอแนะวิธีการแก้อย่างไร แก่ทั้งสองฝ่าย เพื่อให้การทำงานสัมฤทธิ์ผลดีที่สุด พอลจะสรุป ได้ดังนี้

เมื่อพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีข้อบกพร่อง หรือมีปัญหาในการทำงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเรียกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนนั้นมาพบอย่างเป็นทางการส่วนตัว เพื่อสอบถาม (ร้อยละ41.23) โดยเปิดโอกาสให้ชี้แจงถึงสาเหตุที่มาจากปัญหาดังกล่าว (ร้อยละ40.28) ในขณะเดียวกัน ผู้ที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินนั้น ควรอธิบายถึงเหตุ และผลของข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมาให้รับทราบ (ร้อยละ10.29) และเมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเกิดความเข้าใจผิด จนเกิดเป็นปัญหาทางการสื่อสาร ก็เห็นว่าน่าที่จะกล่าวคำ "ขอโทษ" (ร้อยละ4.28) ต่อผู้ที่ถูกเข้าใจผิด และประการสุดท้าย พฤติกรรมการสื่อสารทั้งหมดที่กล่าวมาไม่สามารถแก้ไขให้สำเร็จ หรือไม่สามารถตกลงให้เป็นที่ยอมรับกันได้ หรือพบว่ามีการกระทำผิดอีก ให้รายงานเสนอต้นสังกัดเพื่อพิจารณาลงโทษต่อไป (ร้อยละ3.31)

ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด : กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ก. การสื่อสารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างไร ที่ทำให้ความพึงพอใจแก่ท่านมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้ท่านปฏิบัติงานได้ดี. พอดีสรุป ได้ดังนี้

เมื่อมีโอกาสปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ควรเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (ร้อยละ 23.40) เพราะจะได้นำความรู้ หรือข้อเสนอแนะนั้นมาช่วยกันแก้ไข หรือปรับปรุงการทำงาน แต่ในขณะเดียวกันการฟังบรรยายสรุปก็ควรให้ความสนใจ (ร้อยละ 18.40) และเมื่อมีข้อสงสัย ก็ควรที่จะสอบถามในทันที (ร้อยละ 17.91) และเห็นว่าการสื่อสารแบบสองทางจะเป็นวิธีการปฏิบัติร่วมกันได้ดีที่สุด (ร้อยละ 13.43) ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่นั้น ถ้าพบอุปสรรค หรือปัญหาในการทำงานควรที่จะรายงานให้ทราบ (ร้อยละ 11.44) อย่างไรก็ตามควรใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ เพราะถือว่าเป็นการให้เกียรติผู้ที่เป็นหัวหน้างาน (ร้อยละ 11.44) และประการสุดท้าย ในการสั่งงานครั้งใดนำที่จะจดบันทึกเอาไว้ เพื่อเป็นการเตือนความจำ (ร้อยละ 3.98)

ข. ถ้ามีปัญหาในการสื่อสารระหว่าง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในฐานะหัวหน้า ท่านจะแก้ปัญหาได้อย่างไร เพื่อให้การทำงานร่วมกันสัมฤทธิ์ผลดีที่สุด

ในกรณีที่เกิดมีปัญหาทางการสื่อสาร ควรพูดเพื่อรับความเข้าใจ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างกัน (ร้อยละ 67.80) ในขณะเดียวกัน ถ้าปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากการสื่อสารที่ไม่เข้าใจ ก็จะทำ การสื่อสารใหม่ (ร้อยละ 16.94) ประกอบให้เหตุผล หรืออธิบายในปัญหาต่างที่เกิดขึ้น (ร้อยละ 6.78) แต่ถ้าในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรือพบว่ากระทำผิดและเมื่อตักเตือนแล้วไม่ฟัง ก็ต้องรายงานให้ต้นสังกัดพิจารณาลงโทษต่อไป (ร้อยละ 6.78) และประการสุดท้าย ควรที่จะประเมินความสามารถในการสื่อสารของตนเองด้วย เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง (ร้อยละ 1.70)

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเฉพาะพฤติกรรมการสื่อสารระหว่าง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เท่านั้นโดยไม่ได้ศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น ๆ อาทิ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสาร รวมทั้งวัฒนธรรมหรือค่านิยมของผู้โดยสาร อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการบริการ เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนบริบทอื่น ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบกับงานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผลหรือคำตอบที่ได้รับอาจจะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงทั้งหมด เพียงแต่สามารถใช้อ้างอิงไปถึงกลุ่มประชากรได้เท่านั้น จึงน่าที่จะมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้งานวิจัยในครั้งนี้สมบูรณ์มากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ พบว่าปัจจัยทางประชากร ที่จำแนกตามระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน ทั้งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้น จึงน่าที่จะมีการศึกษาในเรื่องสาขาวิชาที่ศึกษา ซึ่งอาจจะมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่องานวิจัยอื่น ๆ ต่อไป ดังจะเห็นว่างานวิจัยในประเทศส่วนใหญ่ จะแบ่งเพียงแค่ระดับของการศึกษาโดยไม่ได้ให้ความสนใจสาขาวิชาที่ศึกษาแต่อย่างใด

3. การวิจัยครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารเฉพาะหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ดังนั้นผลของงานวิจัย จึงเป็นพฤติกรรมการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายใต้วัฒนธรรมการสื่อสาร ของผู้ทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงน่าที่จะมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่าง ผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในสายการบินอื่นๆ

4. ควรจะมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานดังกล่าว มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือไม่ อย่างไร

ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

1. ผลของการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงน่าจะให้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม เพื่อจะได้นำผลวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรม สำหรับผู้ที่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งเป็น หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้ที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน

2. ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมทักษะในการพูด ตลอดจนฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆ ให้กับผู้ที่ เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรม ทักษะความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร ตลอดจนวัฒนธรรมต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กรให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความเข้าใจถึงวัฒนธรรม ตลอดจนรูปแบบการบริหารงานภายในองค์กรที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อ ผู้ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน