

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (C/A)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงผลเป็นร้อยละ จำแนกตามลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นข้อมูลด้านความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 ใช้การทดสอบความแตกต่างโดยการใช้ T-Test ระหว่างปัจจัยทางประชากรด้านเพศ กับความพึงพอใจในการสื่อสาร (สมมติฐานที่ 1) และความพึงพอใจในการทำงาน (สมมติฐานที่ 2) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับปัจจัยประชากรด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงาน ให้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทีละคู่ ภายหลังจากวิเคราะห์ความแปรปรวน (Scheffe Procedure)

สมมติฐานที่ 3 ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมมติฐานที่ 4 ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมมติฐานที่ 5 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของ C/A

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P)

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 6 และ 7 ใช้การทดสอบความแตกต่างโดยการใช้ T-Test ระหว่างปัจจัยประชากรด้านเพศ กับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร (สมมติฐานที่ 6) และความพึงพอใจในการทำงาน (สมมติฐานที่ 7) สำหรับปัจจัยประชากรด้านอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงาน ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทีละคู่ ภายหลังจากวิเคราะห์ความแปรปรวน (Scheffe Procedure)

สมมติฐานที่ 8 ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมมติฐานที่ 9 ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมมติฐานที่ 10 ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงผลเป็นร้อยละ จำแนกตามลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	153	38.3
หญิง	247	61.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 61.8 และเพศชายร้อยละ 38.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-25 ปี	73	18.2
26-30 ปี	224	56.0
31-35 ปี	79	19.8
36-40 ปี	21	5.2
41-45 ปี	3	0.8
มากกว่า 45 ปี	0	0
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 ถึง 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.0 ส่วนอายุระหว่าง 31 ถึง 35 ปี และอายุระหว่าง 21-25 ปี มีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก คือ ร้อยละ 19.8 และร้อยละ 18.3 และสำหรับอายุระหว่าง 36-40 ปี มีเพียงร้อยละ 5.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	7.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	352	88.0
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.7
ไม่ปรากฏค่า	1	0.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 88 รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 7 และจำนวนของผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ระยะเวลาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 1 ปี	40	10.0
1-5 ปี	217	54.3
6-10 ปี	116	29.0
11 ปีขึ้นไป	27	6.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29 สำหรับจำนวนผู้ที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 และผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 6.8

ตอนที่ 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (C/A) ที่มีต่อพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P) โดยแบ่งพฤติกรรมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมสื่อสารในการสั่งงาน (ตารางที่ 5.1)
2. พฤติกรรมสื่อสารในการติดตามงาน (ตารางที่ 5.2)
3. พฤติกรรมการประเมินการทำงานเชิงบวก (ตารางที่ 5.3)
4. พฤติกรรมการประเมินการทำงานเชิงลบ ((ตารางที่ 5.4)
5. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (ตารางที่ 5.5)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.1 แสดงพฤติกรรมกรรมการสั่งงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P) กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (C/A)

พฤติกรรมกรรมการสั่งงานของA/Pในลักษณะต่างๆ	ค่าเฉลี่ยความถี่ของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการสื่อสารของC/Aในการสั่งงานของA/P	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของC/Aต่อการสั่งงานของA/P
1.1 สั่งงานแบบละเอียด	3.15 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
1.2 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง	2.23 (น้อย)	3.29 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
1.3 พูดจา หรือสั่งงานดูจริงจัง	3.18 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
1.4 สั่งงานโดยมีเหตุผลประกอบเพื่อให้เข้าใจที่มาของคำสั่ง	3.15 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)
1.5 กำชับ หรือสั่งให้ปฏิบัติโดยเน้นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ	3.22 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
1.6 เปิดโอกาสให้ลูกเรือได้ซักถามความเข้าใจในสิ่งที่ A/Pสั่ง	3.03 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)
1.7 มีการซักถามความพร้อมของลูกเรือก่อนปฏิบัติหน้าที่จริง	2.51 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
1.8 เปิดโอกาสให้ลูกเรือเสนอความคิดเห็นในเรื่องการทำงานและอนุญาตให้นำไปปฏิบัติได้	2.54 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
1.9 พูดโน้มน้าวใจให้ลูกเรือเกิดความรู้สึกอยากปฏิบัติงานมากขึ้น	2.79 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)
1.10 พูด หรือ แนะนำความรู้ใหม่ๆให้ลูกเรือทราบ	2.99 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)
1.11แนะนำ หรือพูดเน้นให้ทำตามกฎระเบียบของบริษัท	3.07 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	2.90	3.52	3.57

จากตารางที่ 5.1 สามารถสรุปได้ดังนี้

พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อพฤติกรรมสื่อสารในเรื่องการสั่งงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และพบว่าพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสังเกตเห็น สามารถเรียงลำดับพฤติกรรมสั่งงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกิดขึ้น กับระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (จากมากไปน้อย) ได้ดังนี้

พฤติกรรมสั่งงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง จากมากไปน้อยดังนี้

- การกำชับ หรือสั่งให้ปฏิบัติโดยเน้น ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย = 3.22)
- พูดจา หรือสั่งงานดูจริงจัง (ค่าเฉลี่ย = 3.18)
- การสั่งงานแบบละเอียด (ค่าเฉลี่ย = 3.15)
- การสั่งงานโดยมีเหตุผลประกอบเพื่อให้เข้าใจที่มาของคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.15)
- การแนะนำ หรือพูดเน้นให้ทำตามกฎระเบียบของบริษัท (ค่าเฉลี่ย = 3.07)
- การเปิดโอกาสให้ลูกเรือได้ซักถามความเข้าใจในสิ่งที่ A/P สั่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.03)
- การพูด หรือแนะนำความรู้ใหม่ๆ ให้ลูกเรือทราบ (ค่าเฉลี่ย = 2.99)
- การพูดจาโน้มน้าว ให้ลูกเรือเกิดความรู้สึกอยากปฏิบัติงานมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 2.79)
- การเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นในเรื่องการทำงาน และอนุญาตให้นำไปปฏิบัติได้ (ค่าเฉลี่ย = 2.54)
- การซักถามความพร้อมของลูกเรือ ก่อนปฏิบัติหน้าที่จริง (ค่าเฉลี่ย = 2.51)
- การสั่งงานแบบที่เล่นที่จริง (ค่าเฉลี่ย = 2.23)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แสดงความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับต่าง ๆ ต่อพฤติกรรมสั่งงานของ A/P จากมากไปน้อยดังนี้

- การสั่งงานโดยมีเหตุผลประกอบเพื่อให้เข้าใจที่มาของคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.85)
- การพูด หรือแนะนำความรู้ใหม่ๆ ให้ลูกเรือทราบ (ค่าเฉลี่ย = 3.85)
- การพูดจาโน้มน้าว ให้ลูกเรือเกิดความรู้สึกอยากปฏิบัติงานมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.62)
- การเปิดโอกาสให้ลูกเรือได้ซักถามความเข้าใจในสิ่งที่ A/P สั่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.62)

- การเปิดโอกาสให้ลูกเรือได้ซักถามความเข้าใจในสิ่งที่ A/P สั่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.62)
- การสั่งงานแบบละเอียด (ค่าเฉลี่ย = 3.49)
- การเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นในเรื่องการทำงาน และอนุญาตให้นำไปปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.48)
- การซักถามความพร้อมของลูกเรือ ก่อนปฏิบัติหน้าที่จริง (ค่าเฉลี่ย = 3.43)
- พุดจา หรือสั่งงานดูจริงจัง (ค่าเฉลี่ย = 3.42)
- การกำชับ หรือสั่งให้ปฏิบัติโดยเน้น ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย = 3.41)
- การแนะนำ หรือพูดเน้นให้ทำตามกฎระเบียบของบริษัท (ค่าเฉลี่ย = 3.30)
- การสั่งงานแบบที่เล่นที่จริง (ค่าเฉลี่ย = 3.29)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แสดงความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่าง ๆ ต่อพฤติกรรมการสั่งงานของ A/P จากมากไปน้อยดังนี้

- การสั่งงานโดยมีเหตุผลประกอบเพื่อให้เข้าใจที่มาของคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.87)
- การพูด หรือแนะนำความรู้ใหม่ๆ ให้ลูกเรือทราบ (ค่าเฉลี่ย = 3.86)
- การพูดจาโน้มหน้า ให้ลูกเรือเกิดความรู้สึกอยากปฏิบัติงานมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.66)
- การเปิดโอกาสให้ลูกเรือได้ซักถามความเข้าใจในสิ่งที่ A/P สั่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.62)
- การสั่งงานแบบละเอียด (ค่าเฉลี่ย = 3.53)
- การเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นในเรื่องการทำงาน และอนุญาตให้นำไปปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.53)
- การซักถามความพร้อม ก่อนปฏิบัติหน้าที่จริง (ค่าเฉลี่ย = 3.51)
- การกำชับ หรือสั่งให้ปฏิบัติโดยเน้น ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย = 3.46)
- การสั่งงานแบบที่เล่นที่จริง (ค่าเฉลี่ย = 3.41)
- พุดจา หรือสั่งงานดูจริงจัง (ค่าเฉลี่ย = 3.41)
- การแนะนำ หรือพูดเน้นให้ทำตามกฎระเบียบของบริษัท (ค่าเฉลี่ย = 3.33)

ตารางที่ 5.2 แสดงพฤติกรรมติดตามงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P) กับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (C/A)

พฤติกรรมติดตามงานของ A/P ในลักษณะต่างๆ	ค่าเฉลี่ยความถี่ของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการสื่อสารของC/A ในการสั่งงานของA/P	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของC/A ต่อการสั่งงานของA/P
2.1 สั่งงานแบบละเอียด และยินดีให้เป็นไปตามที่สั่ง	3.41 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
2.2 สั่งงานแบบละเอียด และยินดีอยู่ห่างๆ	2.63 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
2.3 สั่งงานแบบละเอียด และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ	2.84 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)
2.4 สั่งงานโดยย่อ และยินดีอยู่อย่างใกล้ชิด	3.77 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
2.5 สั่งงานโดยย่อ และยินดีอยู่ห่างๆ	2.73 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)
2.6 สั่งงานโดยย่อ และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ	3.06 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)
2.7 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และยินดีอยู่อย่างใกล้ชิด	4.02 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
2.8 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และยินดีอยู่ห่างๆ	2.26 (น้อย)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
2.9 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ	2.40 (น้อย)	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
2.10 ติดตาม สอบถามถึงงานที่มอบหมาย	2.88 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
2.11 บอก หรือ แจ้งให้ถูกเรือทราบเมื่อได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร	3.42 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.04 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในเรื่องการติดตามงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และสามารถเรียงลำดับพฤติกรรมกรรมการติดตามงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกิดขึ้น กับระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (จากมากไปน้อย) ได้ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการติดตามงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งจากมากไปน้อยดังนี้

- สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และยืนดูอยู่อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย = 4.02)
- สั่งงานโดยย่อ และยืนดูอยู่อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย = 3.77)
- บอก หรือ แจ้งให้ลูกเรือทราบ เมื่อได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.42)
- สั่งงานแบบละเอียด และยืนดูให้เป็นไปตามที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย=3.41)
- สั่งงานโดยย่อ และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.06)
- การติดตาม สอบถามถึงงานที่มอบหมาย (ค่าเฉลี่ย = 2.88)
- สั่งงานแบบละเอียด และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 2.84)
- สั่งงานโดยย่อ และยืนดูอยู่ห่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.73)
- สั่งงานแบบละเอียด และยืนดูอยู่ห่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.63)
- สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 2.40)
- สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และยืนดูอยู่ห่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.26)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมกรรมการติดตามงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมากไปน้อยดังนี้

- บอก หรือ แจ้งให้ลูกเรือทราบ เมื่อได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.81)
- สั่งงานแบบละเอียด และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.81)
- สั่งงานโดยย่อ และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.79)
- สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.49)
- การติดตาม สอบถามถึงงานที่มอบหมาย (ค่าเฉลี่ย = 3.42)
- สั่งงานโดยย่อ และยืนดูอยู่ห่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.42)
- สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และยืนดูอยู่ห่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.40)

- สั่งงานแบบละเอียด และยินดีให้เป็นไปตามที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.32)
- สั่งงานแบบละเอียด และยินดีอยู่ห่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.21)
- สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และยินดีอยู่อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย = 3.19)
- สั่งงานโดยย่อ และยินดีอยู่อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย = 3.13)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมการติดตามงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมากไปน้อยดังนี้

- สั่งงานแบบละเอียด และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.91)
- สั่งงานโดยย่อ และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.84)
- บอก หรือ แจ้งให้ลูกเรือทราบ เมื่อได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.82)
- สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และปล่อยให้ทำงานอย่างมีอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.55)
- สั่งงานโดยย่อ และยินดีอยู่ห่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.50)
- การติดตาม สอบถามถึงงานที่มอบหมาย (ค่าเฉลี่ย = 3.45)
- สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และยินดีอยู่ห่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.43)
- สั่งงานแบบละเอียด และยินดีให้เป็นไปตามที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.31)
- สั่งงานแบบละเอียด และยินดีอยู่ห่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.24)
- สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และยินดีอยู่อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย = 3.17)
- สั่งงานโดยย่อ และยินดีอยู่อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย = 3.13)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.3 แสดงพฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงบวกของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P) กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (C/A)

พฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงบวกของ A/P ในลักษณะต่างๆ	ค่าเฉลี่ยความถี่ของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการสื่อสารของC/A ในการสั่งงานของA/P	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของC/A ต่อการสั่งงานของA/P
3.1 ชมเชยการทำงานของลูกเรือ โดยการเขียน Cabin Report	2.06 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)
3.2 บอกร หรือชมเชยการทำงาน ของลูกเรือคนนั้น เป็นการส่วนตัว	2.26 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)
3.3 กล่าวชมเชยการทำงานของลูกเรือ ขณะอยู่ต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน	2.03 (น้อย)	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	2.12 (น้อย)	3.43 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการสื่อสาร ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ในเรื่องการประเมินผลการทำงานในเชิงบวกของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสามารถเรียงลำดับพฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงบวกของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกิดขึ้น กับระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (จากมากไปน้อย) ได้ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งจากมากไปน้อยดังนี้

- ☐ การบอกร หรือชมเชยการทำงานของลูกเรือคนนั้นเป็นการส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย= 2.26)
- ☐ การชมเชยการทำงานของลูกเรือโดยการเขียน Cabin Report (ค่าเฉลี่ย= 2.06)
- ☐ การกล่าวชมเชยการทำงานของลูกเรือ ในขณะที่อยู่ต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย= 2.03)

**พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับต่างๆ ต่อ
พฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงบวกของ A/P จากมากไปน้อยดังนี้**

- บอกร หรือชมเชยการทำงานของลูกค้าเรือคนนั้น เป็นการส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.54)
- ชมเชยการทำงานของลูกค้าเรือโดยการเขียน Cabin Report (ค่าเฉลี่ย = 3.51)
- กล่าวชมเชยการทำงานของลูกค้าเรือ ขณะอยู่ต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.38)

**พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่างๆ ต่อ
พฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงบวกของ A/P จากมากไปน้อยดังนี้**

- บอกร หรือชมเชยการทำงานของลูกค้าเรือคนนั้น เป็นการส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.59)
- ชมเชยการทำงานของลูกค้าเรือโดยการเขียน Cabin Report (ค่าเฉลี่ย = 3.55)
- กล่าวชมเชยการทำงานของลูกค้าเรือ ขณะอยู่ต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.41)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.4 แสดงพฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงลบของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P) กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (C/A)

พฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงลบของ A/P ในลักษณะต่างๆ	ค่าเฉลี่ยความถี่ของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการสื่อสารของ C/A ในการสั่งงานของ A/P	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของ C/A ต่อการสั่งงานของ A/P
4.1 คำนิทานการทำงานของลูกเรือโดยการเขียน Cabin Report	4.06 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
4.2 คำนิทานการทำงานของลูกเรือคนนั้น ด้วยการเรียกมาพูดอย่างเป็นทางการส่วนตัว	2.28 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)
4.3 คำนิทานการทำงานของลูกเรือ คนนั้น ทันทีที่พบว่ามิชอบกพร่องในการทำงาน หรือไม่ทำตามที่ตั้ง	2.61 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
4.4 บ่น หรือ คำนิทานการทำงานของลูกเรือคน หนึ่งคนใด ในเที่ยวบินนั้นกับผู้อื่น แทนที่จะพูดกับลูกเรือคนนั้นโดยตรง	2.30 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
รวม	2.81 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และสามารถเรียงลำดับของพฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกิดขึ้น กับระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (จากมากไปน้อย) ได้ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งจากมากไปน้อยดังนี้

- ดำเนินการทำงานของลูกเรือโดยการเขียน Cabin Report (ค่าเฉลี่ย= 4.06)
- ดำเนินการทำงานของลูกเรือ คนนั้น ทันทีที่พบว่า มีข้อบกพร่องในการทำงาน หรือไม่ทำตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย= 2.61)
- บ่น หรือ ตำหนิ การทำงานของลูกเรือคน หนึ่งคนใด ในเที่ยวบินนั้นกับผู้อื่น แทนที่จะพูดกับลูกเรือคนนั้นโดยตรง (ค่าเฉลี่ย= 2.30)
- ดำเนินการทำงานของลูกเรือคนนั้น ด้วยการเรียกมาพูด อย่างเป็นทางการส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย= 2.28)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ ของ A/P จากมากไปน้อยดังนี้

- ดำเนินการทำงานของลูกเรือคนนั้น ด้วยการเรียกมาพูด อย่างเป็นทางการส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย= 3.56)
- ดำเนินการทำงานของลูกเรือโดยการเขียน Cabin Report (ค่าเฉลี่ย= 3.20)
- ดำเนินการทำงานของลูกเรือ คนนั้น ทันทีที่พบว่า มีข้อบกพร่องในการทำงาน หรือไม่ทำตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย= 2.97)
- บ่น หรือ ตำหนิ การทำงานของลูกเรือคน หนึ่งคนใด ในเที่ยวบินนั้นกับผู้อื่น แทนที่จะพูดกับลูกเรือคนนั้นโดยตรง (ค่าเฉลี่ย= 2.63)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมกรรมการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ ของ A/P จากมากไปน้อยดังนี้

- ดำเนินการทำงานของลูกเรือคนนั้น ด้วยการเรียกมาพูด อย่างเป็นทางการส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย= 3.56)
- ดำเนินการทำงานของลูกเรือโดยการเขียน Cabin Report (ค่าเฉลี่ย= 3.19)
- ดำเนินการทำงานของลูกเรือ คนนั้น ทันทีที่พบว่า มีข้อบกพร่องในการทำงาน หรือไม่ทำตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย= 3.02)
- บ่น หรือ ตำหนิ การทำงานของลูกเรือคน หนึ่งคนใด ในเที่ยวบินนั้นกับผู้อื่น แทนที่จะพูดกับลูกเรือคนนั้นโดยตรง (ค่าเฉลี่ย= 2.63)

ตารางที่ 5.5 แสดงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (AVP) กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (C/A)

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ของ AVP ในลักษณะต่างๆ	ค่าเฉลี่ยความถี่พฤติกรรมของ AVP ที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการสื่อสารของ C/A ในการสั่งงานของ AVP	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของ C/A ต่อการสั่งงานของ AVP
5.1 พูดจาย่างเป็นกันเอง ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน	3.25 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)
5.2 มักเรียกชื่อเล่นของลูกค้า เรือมากกว่าเรียกชื่อจริง	3.91 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
5.3 ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "พี่ + (ชื่อเล่น) "	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)
5.4 ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "ผม" หรือ "ดิฉัน" และเรียกลูกค้าเรือว่า "คุณ"	3.70 (มาก)	2.87 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)

จากตารางที่ 5.5 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสามารถเรียงลำดับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกิดขึ้น กับระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (จากมากไปน้อย) ได้ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งจากมากไปน้อยดังนี้

- การใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "พี่ + (ชื่อเล่น)" (ค่าเฉลี่ย= 3.95)
- มักเรียกชื่อเล่นของลูกค้าเรือมากกว่าเรียกชื่อจริง (ค่าเฉลี่ย= 3.91)

- การใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “ผม” หรือ “ดิฉัน” และเรียกลูกเรือว่า “คุณ” (ค่าเฉลี่ย= 3.70)
- การพูดจาอย่างเป็นกันเอง ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย= 3.25)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ของ A/P จากมากไปน้อยดังนี้

- การใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “พี่ + (ชื่อเล่น)” (ค่าเฉลี่ย= 4.13)
- มักเรียกชื่อเล่นของลูกเรือมากกว่าเรียกชื่อจริง (ค่าเฉลี่ย= 4.06)
- การพูดจาอย่างเป็นกันเอง ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย= 3.73)
- การใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “ผม” หรือ “ดิฉัน” และเรียกลูกเรือว่า “คุณ” (ค่าเฉลี่ย= 2.87)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ของ A/P จากมากไปน้อยดังนี้

- การใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “พี่ + (ชื่อเล่น)” (ค่าเฉลี่ย= 4.16)
- มักเรียกชื่อเล่นของลูกเรือมากกว่าเรียกชื่อจริง (ค่าเฉลี่ย= 4.07)
- การพูดจาอย่างเป็นกันเอง ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย=3.80)
- การใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “ผม” หรือ “ดิฉัน” และเรียกลูกเรือว่า “คุณ” (ค่าเฉลี่ย= 2.85)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 แสดงระดับของความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อ A/P โดยรวม	ระดับความพึงพอใจของ C/A
การสื่อสารกับ A/P	3.75 (มาก)
การทำงานกับ A/P	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 6 พบว่า โดยส่วนใหญ่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์ตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ลักษณะ ได้แก่ การสั่งงาน การติดตามงาน การประเมินผลการทำงานในเชิงบวก การประเมินผลการทำงานในเชิงลบและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

ตารางที่ 7 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต่อพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมสื่อสาร A/P	ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
	ชาย (n=135)		หญิง (n=247)		t	P
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1) พฤติกรรมสื่อสารในการสั่งงาน	3.4849	0.599	3.544	0.433	-1.79	0.282
2) พฤติกรรมสื่อสารในการติดตามงาน	3.3922	0.354	3.491	0.355	-2.71	0.007**
3) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก	3.5599	0.795	3.4291	0.740	1.64	0.102
4) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ	3.0588	0.501	3.1083	0.547	0.93	0.355
5) พฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.6650	0.524	3.7206	0.529	-1.03	0.305
รวม	3.4303	0.450	3.4846	0.298	-1.43	0.153

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($P < .01$)

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้ง เพศ ชาย และเพศหญิงที่มีผลมาจาก พฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน) ยกเว้นพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าในเรื่องการติดตามงานพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างเพศชายและหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน) โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจพฤติกรรมสื่อสารในเรื่องการติดตามงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 8 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมสื่อสารของA/P	ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน						F	P
	21-25ปี (n=73)	26-30ปี (n=224)	31-35ปี (n=79)	36-40ปี (n=21)	41-45ปี (n=3)			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย			
1) พฤติกรรมสื่อสารในการสั่งงาน	3.5741 (S.D.=.5160)	3.5024 (S.D.=.4914)	3.5155 (S.D.=.5284)	3.5108 (S.D.=.5202)	3.8788 (S.D.=.2099)	0.6611	0.6193	
2) พฤติกรรมสื่อสารในการติดตามงาน	3.4595 (S.D.=.3809)	3.4513 (S.D.=.3565)	3.4764 (S.D.=.3396)	3.3420 (S.D.=.3425)	3.6061 (S.D.=.5169)	0.7311	0.5698	
3) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก	3.4110 (S.D.=.7608)	3.5223 (S.D.=.7749)	3.5063 (S.D.=.7393)	3.2222 (S.D.=.7552)	3.0000 (S.D.=.0000)	1.2431	0.2921	
4) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ	3.0514 (S.D.=.4309)	3.1049 (S.D.=.5944)	3.0278 (S.D.=.4461)	3.1429 (S.D.=.4512)	3.9167 (S.D.=.1443)	0.2922	0.8830	
5) พฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.6644 (S.D.=.5940)	3.7210 (S.D.=.5318)	3.7215 (S.D.=.4870)	3.5714 (S.D.=.3635)	3.2500 (S.D.=.2500)	1.064	0.3740	
รวม	3.4687 (S.D.=.3582)	3.4655 (S.D.=.3386)	3.4730 (S.D.=.3404)	3.3911 (S.D.=.3505)	3.5152 (S.D.=.2288)	0.2725	0.8957	

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร ที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 9 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสาร ของ A/P	ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					คู่ที่แตกต่าง
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=28)	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า (n=352)	สูงกว่า ปริญญาตรี (n=19)	F	P	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย			
1) พฤติกรรมการสื่อสารใน การสั่งงาน	3.6461 (S.D.=.4907)	3.5230 (S.D.=.4987)	3.3158 (S.D.=.5737)	2.4613	0.0866	ต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี
2) พฤติกรรมการสื่อสารใน การติดตามงาน	3.2792 (S.D.=.3437)	3.4669 (S.D.=.3513)	3.4785 (S.D.=.4348)	3.6722	.0263*	
3) พฤติกรรมการสื่อสารใน การประเมินผลการทำงาน ในเชิงบวก	3.7857 (S.D.=.6741)	3.4659 (S.D.=.7645)	3.2982 (S.D.=.8004)	2.8664	0.0581	
4) พฤติกรรมการสื่อสารใน การประเมินผล การทำงาน ในเชิงลบ	3.1786 (S.D.=.7931)	3.0781 (S.D.=.5239)	3.5658 (S.D.=.4833)	0.6317	0.5322	
5) พฤติกรรมการสื่อสาร แบบไม่เป็นทางการ	3.6250 (S.D.=.5672)	3.7138 (S.D.=.5239)	3.5658 (S.D.=.5326)	1.0183	0.3622	
รวม	3.4773	3.4683	3.3796	0.6273	0.5346	
	(S.D.=.3535)	(S.D.=.3378)	(S.D.=.3991)			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 9 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1) ยกเว้น พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าในเรื่องการติดตามงานพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1) และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทีละคู่ภายหลังการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าคู่ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 10 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมสื่อสารของ A/P	ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
	ไม่ถึง 1 ปี (n=40)	1-5 ปี (n=217)	6-10 ปี (n=116)	มากกว่า 10 ปี (n=27)	F	P
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1) พฤติกรรมสื่อสารในการสั่งงาน	3.5727 (S.D.=.4907)	3.4939 (S.D.=.5079)	3.5439 (S.D.=.4813)	3.569 (S.D.=.5830)	0.5106	0.6752
2) พฤติกรรมสื่อสารในการติดตามงาน	3.452 (S.D.=.4335)	3.4562 (S.D.=.3566)	3.4569 (S.D.=.3537)	3.4545 (S.D.=.2644)	0.0917	0.9646
3) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผล การทำงานในเชิงบวก	3.4917 (S.D.=.7318)	3.4793 (S.D.=.7874)	3.4885 (S.D.=.7807)	3.4198 (S.D.=.5358)	0.0634	0.9791
4) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผล การทำงานในเชิงลบ	3.1250 (S.D.=.4312)	3.0841 (S.D.=.6082)	3.0690 (S.D.=.4086)	3.1669 (S.D.=.4599)	0.3144	0.8150
5) พฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.6375 (S.D.=.6745)	3.7108 (S.D.=.5338)	3.7306 (S.D.=.4881)	3.5648 (S.D.=.3642)	0.9392	0.4216
รวม	3.4697 (S.D.=.3437)	3.4566 (S.D.=.3560)	3.4749 (S.D.=.3223)	3.468 (S.D.=.3147)	0.0766	0.9721

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร ที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ลักษณะ ได้แก่ การสั่งงาน การติดตามงาน การประเมินผลการทำงานในเชิงบวก การประเมินผลการทำงานในเชิงลบ และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

ตารางที่ 11 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน						
พฤติกรรมสื่อสารของ A/P	ชาย (n=135)		หญิง (n=247)		t	P
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1) พฤติกรรมสื่อสารในการสั่งงาน	3.5205	0.651	3.5937	0.494	-1.19	0.234
2) พฤติกรรมสื่อสารในการติดตามงาน	3.4433	0.396	3.5131	3.56	-1.78	0.076
3) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก	3.6122	0.871	3.4548	0.771	1.83	0.068
4) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ	3.0686	0.537	3.1154	0.558	-0.83	0.405
5) พฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.7042	0.545	3.7277	0.545	-0.42	0.676
รวม	3.4706	0.433	3.5125	0.326	-1.03	0.305

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง เพศชาย และเพศหญิง ที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน)

ตารางที่ 12 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมสื่อสารของ A/P	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน						F	P
	21-25ปี (n=73)	26-30ปี (n=224)	31-35ปี (n=79)	36-40ปี (n=21)	41-45ปี (n=3)			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย			
1) พฤติกรรมสื่อสารในการสั่งงาน	3.5641 (S.D.=5604)	3.5552 (S.D.=5488)	3.5581 (S.D.=6143)	3.6667 (S.D.=5064)	3.8788 (S.D.=2099)	0.4267	0.7894	
2) พฤติกรรมสื่อสารในการติดตามงาน	3.4757 (S.D.=4290)	3.4748 (S.D.=3721)	3.5316 (S.D.=3420)	3.4589 (S.D.=2794)	3.6061 (S.D.=4199)	0.4634	0.7626	
3) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก	3.4155 (S.D.=7892)	3.5491 (S.D.=8450)	3.5041 (S.D.=7722)	3.4286 (S.D.=7464)	3.3333 (S.D.=5774)	0.4849	0.7468	
4) พฤติกรรมสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ	3.0205 (S.D.=4265)	3.1217 (S.D.=6059)	3.0696 (S.D.=5094)	3.2262 (S.D.=4671)	3.0000 (S.D.=2500)	0.8255	0.5095	
5) พฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.6747 (S.D.=5903)	3.7400 (S.D.=5508)	3.7468 (S.D.=5273)	3.6071 (S.D.=3497)	3.2500 (S.D.=2500)	1.0345	0.3891	
รวม	3.4687 (S.D.=3926)	3.498 (S.D.=3631)	3.5113 (S.D.=3970)	3.5152 (S.D.=3099)	3.5556 (S.D.=2295)	0.1657	0.9957	

จากตารางที่ 12 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน)

ตารางที่ 13 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสารของ A/P	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					คู่ที่แตกต่าง
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=28)	ปริญญาตรี/เทียบเท่า (n=352)	สูงกว่าปริญญาตรี (n=19)	F	P	
	ค่าเฉลี่ย (S.D.=.5055)	ค่าเฉลี่ย (S.D.=.5525)	ค่าเฉลี่ย (S.D.=.7367)			
1) พฤติกรรมการสื่อสารในการสั่งงาน	3.5877 (S.D.=.5055)	3.5757 (S.D.=.5525)	3.3349 (S.D.=.7367)	1.6952	0.1849	ต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี
2) พฤติกรรมการสื่อสารในการติดตามงาน	3.2857 (S.D.=.3640)	3.5044 (S.D.=.3652)	3.4737 (S.D.=.4561)	4.5662	.0110*	
3) พฤติกรรมการสื่อสารในการประเมินผล การทำงานในเชิงบวก	3.6667 (S.D.=.6018)	3.5133 (S.D.=.8245)	3.3684 (S.D.=.8671)	0.7950	0.4523	
4) พฤติกรรมการสื่อสารในการประเมินผล การทำงานในเชิงลบ	3.0089 (S.D.=.4738)	3.1087 (S.D.=.5525)	3.0132 (S.D.=.6262)	0.6562	0.5194	
5) พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.5804 (S.D.=.5934)	3.7372 (S.D.=.5379)	3.7193 (S.D.=.5846)	1.6230	0.1986	
รวม	3.4232 (S.D.=.3165)	3.5092 (S.D.=.3699)	3.3764 (S.D.=.4517)	1.75552	0.1747	

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05(P<.05)

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน) ยกเว้นพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องการติดตามงานพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน) และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ละคู่ภายหลังการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าคู่ที่มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสารของ AVP	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
	ไม่ถึง 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	F	P
	(n=40) ค่าเฉลี่ย	(n=217) ค่าเฉลี่ย	(n=116) ค่าเฉลี่ย	(n=27) ค่าเฉลี่ย		
1) พฤติกรรมการสื่อสารในการสั่งงาน	3.6114 (S.D.=4954)	3.5316 (S.D.=5681)	3.6050 (S.D.=5506)	3.6027 (S.D.=6284)	0.5852	0.6250
2) พฤติกรรมการสื่อสารในการติดตามงาน	3.4705 (S.D.=4313)	3.4726 (S.D.=.3893)	3.5251 (S.D.=.3383)	3.4545 (S.D.=.2796)	0.6045	0.6124
3) พฤติกรรมการสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก	3.4917 (S.D.=7150)	3.4962 (S.D.=8613)	3.5575 (S.D.=7959)	3.5185 (S.D.=.5649)	0.1546	0.9267
4) พฤติกรรมการสื่อสารในการประเมินผลการทำงานในเชิงลบ	3.0938 (S.D.=.4031)	3.0806 (S.D.=.6281)	3.1121 (S.D.=4525)	3.1759 (S.D.=.4537)	0.2772	0.8419
5) พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.6563 (S.D.=6691)	3.7362 (S.D.=5655)	3.7414 (S.D.=.4867)	3.5741 (S.D.=.3722)	0.9521	0.4154
รวม	3.4962 (S.D.=.3542)	3.7488 (S.D.=.3882)	3.5308 (S.D.=.3491)	3.4905 (S.D.=.3538)	3.4594	0.6857

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน)

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 15 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง ของพฤติกรรมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับของความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารของ A/P	ความพึงพอใจในการสื่อสารของ CIA	
	r	P
1.พฤติกรรมกรรมการสั่งงาน		
1.1 สั่งงานแบบละเอียด	-.1553	.002
1.2 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง	.1512	.002
1.3 พุดจาหรือสั่งงานดูจริงจัง	.2718	.000
1.4 สั่งงานโดยมีเหตุผลประกอบเพื่อให้เข้าใจที่มาของคำสั่ง	.4274	.000
1.5 กำชับหรือสั่งให้ปฏิบัติโดยเน้นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ	.0923	.065
1.6 เปิดโอกาสให้ลูกเรือได้ซักถามความเข้าใจในสิ่งที่ A/P สั่ง	.5842	.000
1.7 มีการซักถามความพร้อมของลูกเรือก่อนปฏิบัติหน้าที่จริง	.5201	.000
1.8 เปิดโอกาสให้ลูกเรือเสนอความคิดเห็นในเรื่องการทำงานและอนุญาตให้นำไปปฏิบัติ	.0038	.000
1.9 พุดโน้มน้าวให้ลูกเรือเกิดความรู้สึกทำให้อยากปฏิบัติงานมากขึ้น	.5434	.000
1.10 พุดหรือแนะนำความรู้ใหม่ ๆ ให้ลูกเรือทราบ	.6750	.000
1.11 แนะนำหรือพุดเน้นให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท	.1249	.012
2.พฤติกรรมกรรมการสื่อสารของA/Pในการติดตามงาน		
2.1 สั่งงานแบบละเอียด และยินดีให้เป็นไปตามที่สั่ง	-.3793	.000
2.2 สั่งงานแบบละเอียดและยินดีอยู่ห่าง ๆ	-.0856	.087
2.3สั่งงานแบบละเอียด และปล่อยให้ทำงานอย่างอิสระ	.4898	.000
2.4 สั่งงานโดยย่อและยินดีอย่างใกล้ชิด	-.0463	.355
2.5 สั่งงานโดยย่อและยินดีอยู่ห่าง ๆ	.5850	.000
2.6 สั่งงานโดยย่อ และปล่อยให้ทำงานอย่างอิสระ	.5998	.000
2.7 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริงและยินดีอย่างใกล้ชิด	.2130	.000
2.8 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริงและยินดีอยู่ห่าง ๆ	.4663	.000
2.9 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และปล่อยให้ทำงานอย่างอิสระ	.5220	.000
2.10 ติดตามสอบถามถึงงานที่ได้มอบหมายให้ลูกเรือทำ	.3626	.000
2.11 บอกหรือแจ้งให้ลูกเรือทราบ เมื่อได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร	.5412	.000
3. พฤติกรรมการสื่อสารของA/Pในการประเมินผลการทำงานในเชิงบวก		

ตารางที่ 15 (ต่อ)

3.1 ชมเชยการทำงานของลูกค้าโดยการเขียน (Cabin Report)	.5966	.000
3.2 บอชมเชยการทำงานของลูกค้าคนนั้นเป็นการส่วนตัว	.5287	.000
3.3 กล่าวชมเชยการทำงานของลูกค้าในขณะที่อยู่ต่อหน้าผู้ร่วมงาน	.3262	.000
4. พฤติกรรมการสื่อสารของA/Pในการประเมินทำงานในเชิงลบ		
4.1 ตำหนิการทำงานของลูกค้า โดยการเขียน Cabin Report	-.1363	.006
4.2 ตำหนิการทำงานของลูกค้าคนนั้นด้วยการเรียกมาพูดอย่างเป็นส่วนตัว	.1395	.005
4.3 ตำหนิการทำงานของลูกค้าคนนั้น ทันทีที่พบว่า มีข้อบกพร่องในการทำงานหรือไม่ทำตามคำสั่ง	-.1009	.044
4.4 บ่นหรือตำหนิการทำงานของลูกค้าคนใดคนหนึ่ง ในเที่ยวบินนั้นกับผู้อื่น แทนที่จะพูดกับลูกค้าคนนั้นโดยตรง	-.4511	.000
5. พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ		
5.1 พูดจาอย่างเป็นกันเองในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน	.4960	.000
5.2 มักเรียกชื่อเล่นของลูกค้ามากกว่าเรียกชื่อจริง	.5639	.000
5.3 ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "พี่ (+ชื่อเล่น)"	.7118	.000
5.4 ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "ผม หรือ ดิฉัน" และเรียกลูกค้าว่า "คุณ"	-0.872	.081
รวม	.5285	.000

จากตารางที่ 15 พบว่าความสัมพันธ์โดยรวมระหว่าง พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ยกเว้น พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ การกำชับ หรือสั่งให้ปฏิบัติโดยเน้นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ การสั่งงานโดยละเอียด และยืนดูอยู่ห่างๆ การสั่งงานโดยย่อ และยืนดูอย่างใกล้ชิดรวมทั้งการใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "ผม" หรือ "ดิฉัน" และเรียกลูกค้าว่า "คุณ" พฤติกรรมเหล่านี้ ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายข้อระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บางอย่างได้แก่ การสั่งงานแบบละเอียดในเรื่องของพฤติกรรมการสื่อสารในการสั่งงาน การสั่งงานแบบละเอียด และยืนดูให้เป็นไปตามที่สั่ง หรือการสั่งงานโดยย่อ และยืนดูอย่างใกล้ชิด ซึ่งอยู่ในเรื่องของพฤติกรรมการสื่อสารในการติดตามงาน การตำหนิการทำงาน

ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยผ่านทาง Cabin report การดำเนินการทำงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในทันทีที่พบว่า มีข้อบกพร่องในการทำงาน หรือไม่ทำตามคำสั่ง และ การบ่น หรือ คำติชมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินนั้น ให้กับผู้อื่น แทนที่จะพูดกับพนักงานคนนั้นโดยตรง ซึ่งอยู่ในหัวข้อการประเมินผลการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในทางลบ ที่ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าความถี่ของพฤติกรรมการสื่อสาร ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเหล่านี้ มีมากขึ้นเท่าใด ระดับความพึงพอใจ ในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะน้อยลง อย่างไรก็ตามค่าสัมพัทธ์ของพฤติกรรมดังกล่าวโดยส่วนใหญ่ อยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลาง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง ของพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานบนเครื่องบิน กับของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสารของ A/P	ความพึงพอใจในการสื่อสารของ C/A	
	r	P
1. พฤติกรรมการทำงาน		
1.1 สั่งงานแบบละเอียด	-.1761	.000
1.2 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง	.1666	.001
1.3 พูดจาหรือสั่งงานดูจริงจัง	.2586	.000
1.4 สั่งงานโดยมีเหตุผลประกอบเพื่อให้เข้าใจที่มาของคำสั่ง	.3678	.000
1.5 กำชับหรือสั่งให้ปฏิบัติโดยเน้นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ	.0580	.247
1.6 เปิดโอกาสให้ลูกเรือได้ซักถามความเข้าใจในสิ่งที่ A/P สั่ง	.5893	.000
1.7 มีการซักถามความพร้อมของลูกเรือก่อนปฏิบัติหน้าที่จริง	.5105	.000
1.8 เปิดโอกาสให้ลูกเรือเสนอความคิดเห็นในเรื่องการทำงานและอนุญาตให้นำไปปฏิบัติ	.5283	.000
1.9 พูดโน้มน้าวให้ลูกเรือเกิดความรู้สึกทำให้อยากปฏิบัติงานมากขึ้น	.4434	.000
1.10 พูดหรือแนะนำความรู้ใหม่ ๆ ให้ลูกเรือทราบ	.6708	.000
1.11 แนะนำหรือพูดเน้นให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท	.0118	.814
2. พฤติกรรมการสื่อสารของ A/P ในการติดตามงาน		
2.1 สั่งงานแบบละเอียด และยินดีให้เป็นไปตามที่สั่ง	-.3612	.000
2.2 สั่งงานแบบละเอียดและยินดีอยู่ห่าง ๆ	-1.377	.006
2.3 สั่งงานแบบละเอียด และปล่อยให้ทำงานอย่างอิสระ	.4162	.000
2.4 สั่งงานโดยย่อและยินดีอย่างใกล้ชิด	-.0640	.202
2.5 สั่งงานโดยย่อและยินดีอยู่ห่าง ๆ	.5382	.000
2.6 สั่งงานโดยย่อ และปล่อยให้ทำงานอย่างอิสระ	.4890	.000
2.7 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริงและยินดีอย่างใกล้ชิด	.1929	.000
2.8 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริงและยินดีอยู่ห่าง ๆ	.4197	.000
2.9 สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และปล่อยให้ทำงานอย่างอิสระ	.4888	.000
2.10 ติดตามสอบถามถึงงานที่ได้มอบหมายให้ลูกเรือทำ	.3615	.000
2.11 บอกหรือแจ้งให้ลูกเรือทราบ เมื่อได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร	.5109	.000
3. พฤติกรรมการสื่อสารของ A/P ในการประเมินการทำงานในเชิงบวก		
3.1 ชมเชยการทำงานของลูกเรือโดยการเขียน(Cabin Report)	.5791	.000
3.2 บอกชมเชยการทำงานของลูกเรือคนนั้นเป็นการส่วนตัว	.5052	.000
3.3 กล่าวชมเชยการทำงานของลูกเรือในขณะที่อยู่ต่อหน้าผู้ร่วมงาน	.3268	.000

ตารางที่ 16(ต่อ)

4. พฤติกรรมการสื่อสารของA/Pในการประเมินการทำงานในเชิงลบ		
4.1 ตำแหน่งการทำงานของลูกเรือ โดยการเขียน Cabin Report	-.1395	.005
4.2 ตำแหน่งการทำงานของลูกเรือคนนั้นด้วยการเรียกมาพูดอย่างเป็นทางการเป็นส่วนตัว	.1851	.000
4.3 ตำแหน่งการทำงานของลูกเรือคนนั้น ทันทีที่พบว่ามิชอบกพร่องในการทำงานหรือไม่ทำตามคำสั่ง	-.0634	.206
4.4 บ่นหรือตำหนิการทำงานของลูกเรือคนใดคนหนึ่ง ในเที่ยวบินนั้นกับผู้อื่นแทนที่จะพูดกับลูกเรือคนนั้นโดยตรง	-.4596	.000
5.การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ		
5.1 พูดจาง่ายๆเป็นกันเองในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน	.4418	.000
5.2 มักเรียกชื่อเล่นของลูกเรือมากกว่าเรียกชื่อจริง	.5351	.000
5.3 ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "พี่ (+ชื่อเล่น)"	.7074	.000
5.4 ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "ผม หรือ ดิฉัน" และเรียกลูกเรือว่า "คุณ"	-1.552	.002
รวม	.4951	.000

จากตารางที่ 16 พบว่า ความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ยกเว้นพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ การกำชับ หรือสั่งให้ปฏิบัติโดยเน้นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ การแนะนำ หรือพูดเน้นให้ทำตามกฎระเบียบของบริษัท ในหัวข้อของพฤติกรรมการสั่งงาน การสั่งงานโดยย่อ และยืนดูอย่างใกล้ชิด ในหัวข้อของพฤติกรรมการติดตามงาน และการตำหนิการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทันทีที่พบว่ามิชอบกพร่องในการทำงาน หรือไม่ทำตามคำสั่ง ในเรื่องของการประเมินผลการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเชิงลบ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ไม่พบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อพบว่ามี พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางอย่าง ได้แก่ การสั่งงานแบบละเอียด การสั่งงานแบบละเอียด และยืนดูให้เป็นไปตามที่สั่ง หรือการสั่งงานแบบละเอียด และยืนดูอย่างอยู่ห่างๆ ในเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารในการสั่งงาน การตำหนิการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการเขียน Cabin Report การตำหนิการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทันทีที่พบว่ามิชอบกพร่องในการทำงาน และการบ่น หรือตำหนิการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเที่ยวนั้นกับผู้อื่นแทนที่จะพูดกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนนั้น โดยตรง ในหัวข้อของการประเมินผลการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเชิงลบ รวมทั้งการใช้

ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าระดับความถี่ของ พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปรากฏสูงขึ้น ก็ จะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดน้อยลง อย่างไรก็ตามระดับของความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามส่วนใหญ่ มีค่าของสัมพัทธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

สมมติฐานที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานต้อนรับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างค่าของความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสาร ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ถูกสังเกต

	ความพึงพอใจในการทำงาน	
	r	P
ความพึงพอใจในการสื่อสาร	.9194	.000

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P)

3.1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละของข้อมูล ปัจจัยทางประชากร ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยทางประชากร เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	79	60.76
หญิง	51	39.24
รวม	130	100

จากตารางที่ 18 พบว่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่ประกอบด้วยเพศชายมากกว่าเพศหญิง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุ

อายุ(ปี)	จำนวน	ร้อยละ
26-30	6	4.7
31-35	22	16.9
36-40	72	55.4
41-45	25	19.2
มากกว่า 45 ปี	5	3.8
รวม	130	100

จากตารางที่ 19 พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีอายุอยู่ในระหว่าง 36 ถึง 40 ปีคิดเป็นร้อยละ 55.4 อายุระหว่าง 41 ถึง 45 ปี และอายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนักคือ ร้อยละ 19.2 และร้อยละ 16.9 ตามลำดับ สำหรับอายุระหว่าง 26-30 ปีมีเพียงร้อยละ 4.7 และผู้ที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	6.9
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	104	80
สูงกว่าปริญญาตรี	17	13.1
รวม	130	100

จากตารางที่ 20 พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละคือร้อยละ 80 รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีคือร้อยละ 13.1 และจำนวนของผู้ที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 6.9

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาทำงาน (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
6-10	8	6.2
11-15	72	55.4
16-20	42	32.3
21 ปีขึ้นไป	7	5.4
ไม่ปรากฏค่า	1	.7
รวม	130	100

จากตารางที่ 21 พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาได้แก่ มีอายุงานอยู่ระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.3 สำหรับจำนวนผู้ที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวนรองลงมาเป็นอันดับที่สาม คิดเป็นร้อยละ 6.2 และผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 21 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 7

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ด้านความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P) ที่มีผลมาจากต่อพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (C/A) โดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อคือ

- 1.พฤติกรรมสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง
- 2.พฤติกรรมสื่อสารกับการปฏิบัติงาน
- 3.การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

การวิเคราะห์ข้อมูลนี้เป็นการวิเคราะห์ตามสภาพความเป็นจริง ที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยแสดงค่าเฉลี่ยพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปรากฏ กับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการสื่อสารและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22.1 แสดงพฤติกรรมกรรมการรับฟังคำสั่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (C/A) กับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P)

พฤติกรรมในการรับฟังคำสั่งใน ลักษณะต่าง ๆ ของ C/A	ค่าเฉลี่ยความถี่ ของพฤติกรรมที่ เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการสื่อสารของ A/P ในการรับฟังคำสั่งของ C/A	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการทำงานของ A/P ต่อการรับฟังคำสั่งของ C/A
1.1 รับฟังคำสั่งพร้อมจดบันทึก สิ่งที่ A/P สั่ง	2.98 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)
1.2 ก้มหน้า รับฟังคำสั่งโดยไม่ เสนอความคิดเห็นใดๆในห้อง Briefing	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
1.3 ตั้งใจฟังในสิ่งที่ A/P บอก หรือแนะนำแม้ว่าสิ่งที่พูดนั้น จะ เป็นสิ่งที่ถูกเรือทราบอยู่แล้ว	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)
1.4 สนทนากับผู้ร่วมงานขณะมี การ Briefing	4.24 (มาก)	2.93 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
1.5 กล้าที่จะสอบถามกับ A/P เมื่อไม่เข้าใจในสิ่งที่ บอกให้ ปฏิบัติ	2.74 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.78 (มาก)
1.6 พุดเพื่อแสดงความคิดเห็นใน เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้โดยสารด้วยตนเอง	2.48 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.26 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 22.1 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการสื่อสารและการทำงานของหัวหน้า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในเรื่องการรับฟังคำสั่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสามารถเรียงลำดับพฤติกรรมกรรมการรับฟังคำสั่ง ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกิดขึ้น กับระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับ ของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (จากมากไปน้อย) ได้ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการรับฟังคำสั่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง จากมากไปน้อยดังนี้

- สนทนา กับผู้ร่วมงานขณะที่มีการบรรยายสรุป (ค่าเฉลี่ย = 4.24)
- ตั้งใจฟังในสิ่งที่ บอก หรือแนะนำแม้ว่าสิ่งที่พูดนั้นจะเป็นสิ่งที่ถูกเรือทราบอยู่แล้ว (ค่าเฉลี่ย = 3.70)
- ก้มหน้า รับฟังคำสั่งโดยไม่เสนอความคิดเห็นใดๆในห้องบรรยายสรุป (ค่าเฉลี่ย = 3.42)
- รับฟังคำสั่ง พร้อมกับจดบันทึกในสิ่งที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย = 2.98)
- กล้าที่จะสอบถาม เมื่อไม่เข้าใจในคำสั่งหรือสิ่งที่ บอกให้ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 2.74)
- พุดเพื่อแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสารด้วยสารด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 2.48)

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมกรรมการรับฟังคำสั่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมากไปน้อยดังนี้

- ตั้งใจฟังในสิ่งที่ บอก หรือแนะนำแม้ว่าสิ่งที่พูดนั้นจะเป็นสิ่งที่ถูกเรือทราบอยู่แล้ว (ค่าเฉลี่ย = 3.85)
- รับฟังคำสั่ง พร้อมกับจดบันทึกในสิ่งที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.77)
- พุดเพื่อแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสารด้วยสารด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 3.72)
- กล้าที่จะสอบถาม เมื่อไม่เข้าใจในคำสั่งหรือสิ่งที่ บอกให้ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.59)
- ก้มหน้า รับฟังคำสั่งโดยไม่เสนอความคิดเห็นใดๆในห้องบรรยายสรุป (ค่าเฉลี่ย = 3.42)
- สนทนา กับผู้ร่วมงานขณะที่มีการบรรยายสรุป (ค่าเฉลี่ย = 2.92)

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมกรรมการรับฟังคำสั่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมากไปน้อยดังนี้

- รับฟังคำสั่ง พร้อมกับจดบันทึกในสิ่งที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.92)
- ตั้งใจฟังในสิ่งที่ บอก หรือแนะนำแม้ว่าสิ่งที่พูดนั้นจะเป็นสิ่งที่ถูกเรือทราบอยู่แล้ว (ค่าเฉลี่ย = 3.88)
- พุดเพื่อแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสารด้วยสารด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 3.84)
- ก้มหน้า รับฟังคำสั่งโดยไม่เสนอความคิดเห็นใดๆในห้องบรรยายสรุป (ค่าเฉลี่ย = 3.62)
- สนทนา กับผู้ร่วมงานขณะที่มีการบรรยายสรุป (ค่าเฉลี่ย = 2.71)

ตารางที่ 22.2 แสดงพฤติกรรมสื่อสารขณะปฏิบัติงานของนักต้อนรับบนเครื่องบิน (C/A) กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P)

พฤติกรรมสื่อสารขณะที่ปฏิบัติงานในลักษณะต่าง ๆ ของ C/A	ค่าเฉลี่ยความถี่ของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการสื่อสารของ A/P ในการรับฟังคำสั่งของ C/A	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของ A/P ต่อการรับฟังคำสั่งของ C/A
2.1 สามารถรับฟังคำสั่ง และนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน ตามที่แนะนำในห้อง Breifing	3.64 (มาก)	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)
2.2 รายงานผล หรืออุปสรรคในการทำงานให้ A/P ทราบ	2.91 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)
2.3 พูด ทักทาย หรือสนทนากับผู้โดยสารขณะปฏิบัติงาน (Extra Touch)	2.99 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)
2.4 ขอบสนทนา กับผู้ร่วมงานในเรื่องข่าวลือ หรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น	2.75 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
2.5 รับฟังคำวิจารณ์การทำงานจาก A/P ด้วยความเต็มใจ โดยปราศจากข้อโต้แย้งใดๆ	3.22 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)
2.6 อธิบายอย่างมีเหตุผล เมื่อถูก A/P ตำหนิในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการงานในหน้าที่	2.72 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
2.7 พูดหรือขอร้องให้ A/P ช่วยแนะนำเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยตนเอง	2.48 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	2.96 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 22.2 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการสื่อสารและการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในขณะปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสามารถเรียงลำดับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในขณะปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกิดขึ้น กับระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (จากมากไปน้อย) ได้ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารขณะปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งจากมากไปน้อยดังนี้

- สามารถรับฟังคำสั่งและนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนตามที่แนะนำในห้องบรรยายสรุป (ค่าเฉลี่ย = 3.64)
- รับฟังคำวิจารณ์การทำงานจาก A/P ด้วยความเต็มใจ โดยปราศจากข้อโต้แย้งใดๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.22)
- พูด ทักทาย หรือสนทนากับผู้โดยสารขณะปฏิบัติงาน (Extra Touch) (ค่าเฉลี่ย = 2.99)
- รายงานผล หรืออุปสรรคในการทำงานให้ A/P ทราบ(ค่าเฉลี่ย = 2.91)
- ขอบสนทนา กับผู้ร่วมงานในเรื่องข่าวลือ หรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย = 2.75)
- อธิบายอย่างมีเหตุผล เมื่อถูก A/P ตำหนิในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 2.72)
- พูด หรือขอร้องให้ A/P ช่วยแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 2.48)

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในขณะปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมากไปน้อยดังนี้

- สามารถรับฟังคำสั่งและนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนตามที่แนะนำในห้องบรรยายสรุป (ค่าเฉลี่ย = 4.03)
- รายงานผล หรืออุปสรรคในการทำงานให้ A/P ทราบ(ค่าเฉลี่ย = 3.67)
- พูด ทักทาย หรือสนทนากับผู้โดยสารขณะปฏิบัติงาน (Extra Touch) (ค่าเฉลี่ย = 3.66)
- รับฟังคำวิจารณ์การทำงานจาก A/P ด้วยความเต็มใจ โดยปราศจากข้อโต้แย้งใดๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.63)
- พูด หรือขอร้องให้ A/P ช่วยแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 3.55)
- อธิบายอย่างมีเหตุผล เมื่อถูก A/P ตำหนิในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.49)
- ขอบสนทนา กับผู้ร่วมงานในเรื่องข่าวลือ หรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.06)

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารในขณะปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมากไปน้อยดังนี้

- สามารถรับฟังคำสั่งและนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนตามที่แนะนำในห้องบรรยายสรุป (ค่าเฉลี่ย = 4.01)
- รายงานผล หรืออุปสรรคในการทำงานให้ A/P ทราบ(ค่าเฉลี่ย = 3.74)
- พูด ทักทาย หรือสนทนากับผู้โดยสารขณะปฏิบัติงาน (Extra Touch) (ค่าเฉลี่ย = 3.73)
- รับฟังคำวิจารณ์การทำงานจาก A/P ด้วยความเต็มใจ โดยปราศจากข้อโต้แย้งใดๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.68)
- อธิบายอย่างมีเหตุผล เมื่อถูก A/P ดำเนินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.53)
- พูด หรือขอร้องให้ A/P ช่วยแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 3.48)
- ขอบสนทนา กับผู้ร่วมงานในเรื่องข่าวลือ หรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.20)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22.3 แสดงพฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (C/A) กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P)

พฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในลักษณะต่าง ๆ ของ C/A	ค่าเฉลี่ยความถี่ของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการสื่อสารของ A/P ในการรับฟังคำสั่งของ C/A	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของ A/P ต่อการรับฟังคำสั่งของ C/A
3.1 พูด หรือ ขอคำปรึกษาจาก A/P ในเรื่องส่วนตัวทั้งใน และ นอกเวลางาน	2.12 (น้อย)	3.42 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
3.2 มักใช้ชื่อเล่นของตนเองเวลาที่สนทนากับ A/P	3.58 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)
3.3 มักเรียกชื่อเล่นของ A/P หรือ เรียก "พี่ Purser" มากกว่าเรียกชื่อจริง	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)	3.58 (มาก)
3.4 พูดอย่างสุภาพทั้งใน และ นอกเวลางาน	4.27 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)
3.5 ไม่สนทนา หรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดกับ A/P ในขณะที่ทำงานร่วมกัน	3.96 (มาก)	2.68 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 22.3 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการสื่อสารและการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อพฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสามารถเรียงลำดับพฤติกรรมสื่อสารในขณะปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกิดขึ้น กับระดับของความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (จากมากไปน้อย) ได้ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งจากมากไปน้อยดังนี้

- พูดกับ A/P อย่างสุภาพทั้งใน และนอกเวลางาน (ค่าเฉลี่ย = 4.27)
- ไม่สนทนา หรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดกับ A/P ในขณะที่ทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.96)
- มักเรียกชื่อเล่นของ A/P หรือเรียก "พี่ Purser" มากกว่าเรียกชื่อจริง (ค่าเฉลี่ย = 3.74)
- มักใช้ชื่อเล่นของตนเองเวลาที่สนทนากับ A/P (ค่าเฉลี่ย = 3.58)
- พูด หรือ ขอคำปรึกษาจาก A/P ในเรื่องส่วนตัวทั้งใน และนอกเวลางาน(ค่าเฉลี่ย = 2.12)

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมากไปน้อยดังนี้

- พูดกับ A/P อย่างสุภาพทั้งใน และนอกเวลางาน (ค่าเฉลี่ย = 4.14)
- มักใช้ชื่อเล่นของตนเองเวลาที่สนทนากับ A/P (ค่าเฉลี่ย = 3.98)
- มักเรียกชื่อเล่นของ A/P หรือเรียก "พี่ Purser" มากกว่าเรียกชื่อจริง (ค่าเฉลี่ย = 3.77)
- พูด หรือ ขอคำปรึกษาจาก A/P ในเรื่องส่วนตัวทั้งใน และนอกเวลางาน(ค่าเฉลี่ย = 3.42)
- ไม่สนทนา หรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดกับ A/P ในขณะที่ทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย = 2.68)

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่างๆ ต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมากไปน้อยดังนี้

- พูดกับ A/P อย่างสุภาพทั้งใน และนอกเวลางาน (ค่าเฉลี่ย = 4.05)
- มักใช้ชื่อเล่นของตนเองเวลาที่สนทนากับ A/P (ค่าเฉลี่ย = 3.98)
- มักเรียกชื่อเล่นของ A/P หรือเรียก "พี่ Purser" มากกว่าเรียกชื่อจริง (ค่าเฉลี่ย = 3.58)
- พูด หรือ ขอคำปรึกษาจาก A/P ในเรื่องส่วนตัวทั้งใน และนอกเวลางาน(ค่าเฉลี่ย = 3.49)
- ไม่สนทนา หรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดกับ A/P ในขณะที่ทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย = 2.62)

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้า
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อ C/A โดยรวม	ระดับความพึงพอใจของ A/P
การสื่อสารกับ C/A	4.01 (มาก)
การทำงานกับ C/A	4.07 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า โดยส่วนใหญ่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในการสื่อสารกับการทำงานร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์ตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 บัณฑิตทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง พฤติกรรมการสื่อสารในขณะปฏิบัติงาน พฤติกรรมการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

ตารางที่ 24 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสารของ C/A	ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
	ชาย(n=79)	S.D.	หญิง(n=51)	S.D.	t	P
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย			
1) พฤติกรรมการสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง	3.5721	0.559	3.4864	0.380	1.01	0.314
2) พฤติกรรมการสื่อสารกับการปฏิบัติงาน	3.5946	0.506	3.5802	0.476	0.16	0.873
3) พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.6162	0.500	3.6041	0.345	0.16	0.874
รวม	3.5931	0.390	3.5556	0.332	0.57	0.568

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งเพศชาย และเพศหญิง ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 25 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสารของ CIA	ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					F	P
	26-30ปี (n=6)	31-35ปี (n=22)	36-40ปี (n=72)	41-45ปี (n=25)	มากกว่า45ปี (n=5)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1) พฤติกรรมการสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง	3.9167 (S.D.=.4916)	3.7424 (S.D.=.6145)	3.4699 (S.D.=.4190)	3.5467 (S.D.=.5058)	3.3333 (S.D.=.3536)	2.5631	.0416*
2) พฤติกรรมการสื่อสารกับการปฏิบัติงาน	3.3095 (S.D.=.5064)	3.7143 (S.D.=.3527)	3.5575 (S.D.=.5426)	3.6343 (S.D.=.3969)	3.5413 (S.D.=.5588)	1.011	0.4044
3) พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.5000 (S.D.=.1763)	3.6273 (S.D.=.3718)	3.5917 (S.D.=.4278)	3.656 (S.D.=.5874)	3.4000 (S.D.=.4000)	0.4500	0.7722
รวม	3.5648 (S.D.=.1700)	3.6995 (S.D.=.3428)	3.5378 (S.D.=.3817)	3.6111 (S.D.=.3383)	3.4222 (S.D.=.3254)	1.144	0.3390

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05(P<.05)

จากตารางที่ 25 พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 6) ยกเว้นพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานบนเครื่องบินในเรื่องการรับฟังคำสั่ง พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุด

ตารางที่ 26 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับการศึกษาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมสื่อสารของ C/A	ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					คู่ที่แตกต่าง
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=9)	ปริญญาตรี/เทียบเท่า (n=104)	สูงกว่าปริญญาตรี (n=17)	F	P	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย			
1) พฤติกรรมสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง	3.7037 (S.D.=.7158)	3.5449 (S.D.=.4715)	3.4706 (S.D.=.4497)	0.6734	0.5118	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี กับปริญญาตรีและสูงกว่า
2) พฤติกรรมสื่อสารกับการปฏิบัติงาน	3.9365 (S.D.=.3650)	3.5728 (S.D.=.5002)	3.479 (S.D.=.4007)	2.8647	0.0617	
3) พฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	4.0222 (S.D.=.8333)	3.5827 (S.D.=.3982)	3.4706 (S.D.=.3007)	5.2103	.0067**	
รวม	3.8827 (S.D.=.4370)	3.5662 (S.D.=.3575)	3.4739 (S.D.=.2493)	4.1864	.0173*	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01(P<.01) / * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P<.05)

จากตารางที่ 26 พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร ที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสารโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 6) และ เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ภายหลังจากวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยเฉพาะพฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 27 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมสื่อสารของ C/A	ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
	6-10ปี (n=8) ค่าเฉลี่ย	11-15ปี (n=72) ค่าเฉลี่ย	16-20ปี (n=47) ค่าเฉลี่ย	มากกว่า 21 ปี (n=7) ค่าเฉลี่ย	F	P
1) พฤติกรรมสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง	3.875 (S.D.=.4859)	3.5394 (S.D.=.5062)	3.504 (S.D.=.4649)	3.4524 (S.D.=.3563)	1.4197	0.242
2) พฤติกรรมสื่อสารกับการปฏิบัติงาน	3.5179 (S.D.=.5711)	3.5694 (S.D.=.5517)	3.602 (S.D.=.3660)	3.6939 (S.D.=.4320)	0.2027	0.8943
3) พฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.5250 (S.D.=.2375)	3.6167 (S.D.=.4500)	3.5905 (S.D.=.4918)	3.5143 (S.D.=.2795)	0.1971	0.8982
รวม	3.6389 (S.D.=.1878)	3.5725 (S.D.=.4096)	3.5661 (S.D.=.3174)	3.5635 (S.D.=.2345)	0.0933	0.9636

จากตารางที่ 25 พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีระยะเวลาทำงานต่างกัน มีของความพึงพอใจในการสื่อสาร ที่มีผลมาจากพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ประการได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง พฤติกรรมการสื่อสารในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

ตารางที่ 28 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสารของC/A	ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
	ชาย (n=135)	S.D.	หญิง (n=247)	S.D.	t	P
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย			
1) พฤติกรรมการสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง	3.6509	0.557	3.5612	0.387	1.05	0.294
2) พฤติกรรมการสื่อสารกับการปฏิบัติงาน	3.6255	0.530	3.656	0.529	-0.31	0.755
3) พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.6541	0.500	3.5741	0.345	1.04	0.299
รวม	3.6419	0.406	3.6009	0.367	0.58	0.563

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง เพศชาย และเพศหญิง ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 29 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามเพศของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสารของ C/A	ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน						F	P
	X (26-30ปี) (n=6)	X (31-35ปี) (n=22)	X (36-40ปี) (n=72)	X (41-45ปี) (n=25)	มากกว่า45ปี (n=5)			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย			
1) พฤติกรรมการสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง	3.9444 (S.D.=.4431)	3.6818 (S.D.=.6297)	3.5579 (S.D.=.4460)	3.7067 (S.D.=.4647)	3.4667 (S.D.=.4884)	1.377	0.2457	
2) พฤติกรรมการสื่อสารกับการปฏิบัติงาน	3.1905 (S.D.=.5320)	3.6948 (S.D.=.4545)	3.6071 (S.D.=.5964)	3.72 (S.D.=.3311)	3.6286 (S.D.=.3860)	1.3588	0.2521	
3) พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.1667 (S.D.=.4633)	3.6364 (S.D.=.4766)	3.5889 (S.D.=.4137)	3.688 (S.D.=.5388)	3.56 (S.D.=0.4651)	1.6519	0.1654	
รวม	3.4352 (S.D.=.1873)	3.6742 (S.D.=.3869)	3.5856 (S.D.=.4237)	3.7076 (S.D.=.3070)	3.5556 (S.D.=.3622)	0.9297	0.449	

จากตารางที่ 29 พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 30 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามระดับการศึกษาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสารของ C/A	ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					คู่ที่แตกต่าง
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=9) ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี/เทียบเท่า (n=104) ค่าเฉลี่ย	สูงกว่าปริญญาตรี (n=17) ค่าเฉลี่ย	F	P	
1) พฤติกรรมการสื่อสารในการรับหึ่งคำสั่ง	3.9074 (S.D.=.6073)	3.6026 (S.D.=.4868)	3.5882 (S.D.=4045)	1.6774	0.191	ต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี
2) พฤติกรรมการสื่อสารกับการปฏิบัติงาน	3.9841 (S.D.=.1813)	3.614 (S.D.=.5444)	3.5042 (S.D.=.4687)	.2.6311	0.0759	
3) พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.9778 (S.D.=.7775)	3.5827 (S.D.=.4237)	3.4706 (S.D.=.3738)	3.9689	.0213*	
รวม	3.9568 (S.D.=.3724)	3.6015 (S.D.=.3853)	3.5229 (S.D.=.3551)	4.2377	.0165*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05(P<.05)

จากตารางที่ 30 พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสาร ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 31 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสารของ C/A	ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
	6-10ปี (n=8)	11-15 ปี (n=72)	16-20 ปี (n=47)	มากกว่า 21 ปี (n=7)	F	P
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1) พฤติกรรมการสื่อสารในการรับฟังคำสั่ง	3.8542 (S.D.=.4834)	3.5880 (S.D.=.5233)	3.6310 (S.D.=.4471)	3.6667 (S.D.=.3967)	0.733	0.534
2) พฤติกรรมการสื่อสารกับการปฏิบัติงาน	3.5714 (S.D.=.7284)	3.5879 (S.D.=.5836)	3.6939 (S.D.=.3998)	3.7755 (S.D.=1818)	0.5749	0.6326
3) พฤติกรรมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.5000 (S.D.=.5345)	3.6056 (S.D.=.4711)	3.5762 (S.D.=.4616)	3.6857 (S.D.=2795)	0.2357	0.8714
รวม	3.6444458 (S.D.=.2356)	3.5926 (S.D.=.4403)	3.6402 (S.D.=.3414)	3.7143 (S.D.=.1827)	0.3002	0.8252

จากตารางที่ 29 พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 8 พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P)

ตารางที่ 32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างของพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานบนเครื่องบิน กับของความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสารของ C/A	ความพึงพอใจในการสื่อสาร A/P	
	r	P
1. พฤติกรรมในการรับฟังคำสั่ง		
1.1 รับคำสั่งพร้อมกับจดบันทึกในสิ่งที่ AP สั่ง	.7063	.000
1.2 ก้มหน้าก้มการรับฟังคำสั่งโดยไม่ได้เสนอความคิดเห็นใด ๆ ในห้อง Briefing	.1368	.121
1.3 ตั้งใจฟังในสิ่งที่ AP บอกหรือแนะนำแม้ว่าสิ่งที่พูดนั้นจะเป็นสิ่งที่ถูกเรือทราบอยู่แล้ว	.4303	.000
1.4 สนทนากับผู้ร่วมงานขณะที่มีการ Briefing	-.5971	.000
1.5 กล่าวที่จะสอบถามกับ A/P เมื่อไม่เข้าใจในสิ่งที่ A/Pบอกให้ปฏิบัติ	.4320	.000
1.6 พูดเพื่อเสนอความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสารด้วยตนเอง	.6715	.000
2. พฤติกรรมการสื่อสารของ C/Aกับการทำงาน		
2.1 สามารถรับฟังคำสั่งและนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนตามที่แนะนำในห้อง Briefing	.5836	.000
2.2 รายงานผลหรืออุปสรรคในการทำงานให้ A/P ทราบ	.5134	.000
2.3 พูดทักทายหรือสนทนากับผู้โดยสารขณะปฏิบัติงาน (Extra Touch)	.4979	.000
2.4 ขอบสนทนากับผู้ร่วมงานในเรื่องข่าวลือหรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น	-.3380	.000
2.5 รับฟังคำวิจารณ์การทำงานจาก A/P ด้วยความเต็มใจโดยปราศจากข้อโต้แย้งใด ๆ	.2827	.000
2.6 อธิบายได้อย่างมีเหตุผลเมื่อถูก A/Pตำหนิในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่	.4037	.001
2.7 พูดหรือขอร้องให้ A/Pช่วยแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยตนเอง	.3844	.000
3พฤติกรรมการสื่อสารของC/A ในเรื่องการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ		
3.1 พูดหรือขอคำปรึกษาจาก A/Pในเรื่องส่วนตัวทั้งในและนอกเวลางาน	.4055	.000
3.2 มักใช้ชื่อเล่นของตนเองเวลาที่สนทนากับ A/P	.6229	.000
3.3 มักเรียกชื่อเล่นของ A/P หรือเรียกว่า "พี่ Purser" มากกว่าเรียกชื่อจริง	.3913	.000
3.4 พูดหรือสนทนากับ A/Pอย่างสุภาพทั้งในและนอกเวลางาน	.6558	.000
3.5 ไม่สนทนาหรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดคุยกับ A/Pในขณะที่ทำงานร่วมกัน	.0635	.473
รวม	.6537	.000

จากตารางที่ 32 พบว่า ความสัมพันธ์โดยรวม ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสาร ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 8 ยกเว้นพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางอย่าง ได้แก่ การก้มหน้าก้มตารับฟังคำสั่ง โดยให้ไม่ได้แสดงความคิดเห็นใดๆ ในห้อง Briefing และไม่สนทนา หรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดคุยกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพบว่าพฤติกรรมการสื่อสาร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางอย่าง ได้แก่ การสนทนากับผู้ร่วมงานในขณะที่มีการ Briefing และการขอสนทนากับผู้ร่วมงานในเรื่องของข่าวลือ หรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น ซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารดังกล่าว ยังผลให้เกิดความสัมพันธ์ในลักษณะที่มีทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือถ้าระดับความถี่ของพฤติกรรมการสื่อสารของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องเหล่านี้ปรากฏมากขึ้นเพียงใด ระดับของความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้า กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะลดน้อยลง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 9 พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (A/P)

ตารางที่ 33 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง ของพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานบนเครื่องบิน กับของความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พฤติกรรมการสื่อสารของ CIA	ความพึงพอใจในการทำงาน A/P	
	r	P
1. พฤติกรรมในการรับฟังคำสั่ง		
1.1 รับคำสั่งพร้อมกับจดบันทึกในสิ่งที่ AP สั่ง	.637.	.000
1.2 ก้มหน้ากับการรับฟังคำสั่งโดยไม่ได้เสนอความคิดเห็นใด ๆ ในห้อง Briefing	.1106	.210
1.3 ตั้งใจฟังในสิ่งที่ AP บอกหรือแนะนำแม้ว่าสิ่งที่พูดนั้นจะเป็นสิ่งที่ถูกเรือทราบอยู่แล้ว	.4213	.000
1.4 สนทนากับผู้ร่วมงานขณะที่มีการ Briefing	-.4869	.000
1.5 กล่าวที่จะสอบถามกับ A/P เมื่อไม่เข้าใจในสิ่งที่ A/Pบอกให้ปฏิบัติ	.4469	.000
1.6 พูดเพื่อเสนอความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการผู้โดยสารด้วยตนเอง	.7637	.000
2. พฤติกรรมการสื่อสารของCIA กับการทำงาน		
2.1 สามารถรับฟังคำสั่งและนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนตามที่แนะนำในห้อง Briefing	.5386	.000
2.2 รายงานผลหรืออุปสรรคในการทำงานให้ A/P ทราบ	.5306	.000
2.3 พูดทักทายหรือสนทนากับผู้โดยสารขณะปฏิบัติงาน (Extra Touch)	.6274	.000
2.4 ขอบสนทนากับผู้ร่วมงานในเรื่องข่าวลือหรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น	-.3973	.000
2.5 รับฟังคำวิจารณ์การทำงานจาก A/Pด้วยความเต็มใจโดยปราศจากข้อโต้แย้งใด ๆ	.2306	.008
2.6 อธิบายได้อย่างมีเหตุผลเมื่อถูก A/Pตำหนิในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่	.3524	.000
2.7 พูดหรือขอร้องให้ A/Pช่วยแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยตนเอง	.2258	.01.
3.พฤติกรรมการสื่อสารของ C/Aกับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ		
3.1 พูดหรือขอคำปรึกษาจาก A/Pในเรื่องส่วนตัวทั้งในและนอกเวลางาน	.2617	.003
3.2 มักใช้ชื่อเล่นของตนเองเวลาที่สนทนากับ A/P	.5922	.000
3.3 มักเรียกชื่อเล่นของ A/P หรือเรียกว่า "พี่ Purser" มากกว่าเรียกชื่อจริง	.3931	.000
3.4 พูดหรือสนทนากับ A/Pอย่างสุภาพทั้งในและนอกเวลางาน	.6335	.000
3.5 ไม่สนทนาหรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดคุยกับ A/Pในขณะที่ทำงานร่วมกัน	.0788	.373
รวม	.6335	.000

จากตารางที่ 33 พบว่า ความสัมพันธ์โดยรวม ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 9 ยกเว้นพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางอย่าง ได้แก่ การก้มหน้าก้มตาฟังคำสั่ง โดยไม่ได้เสนอความคิดเห็นในห้อง Briefing และไม่สนทนาหรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดคุยกับ AVP ในขณะที่ทำงานร่วมกัน ซึ่งไม่ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพบว่ามีพฤติกรรมบางอย่างที่ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไปในลักษณะที่เป็นทิศทางตรงกันข้าม ได้แก่ การสนทนากับผู้ร่วมงานในขณะที่มีการ Briefing และการขอสนทนากับผู้ร่วมงานในเรื่องข่าวลือ หรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น กล่าวคือ ถ้าระดับความพฤติกรรมเหล่านี้ ปรากฏมากขึ้นมากเพียงใดระดับของความพึงพอใจในการทำงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะลดน้อยลง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 10

ตารางที่ 34 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างของความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

	ความพึงพอใจในการทำงาน	
	r	P
ความพึงพอใจในการสื่อสาร	.9022	.000

จากตารางที่ 32 พบว่าความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีผลมาจากพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด : กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ก. ถ้าท่านเป็น Air Purser ท่านจะมีวิธีการสื่อสารอย่างไร เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพอใจ และปฏิบัติงานได้ดีที่สุด จากแบบสอบถามตอนที่ 4 ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้เขียนเสนอแนะ พอดีสรุปประเด็นที่น่าสนใจ ได้ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเด็นที่เสนอแนะ	N=342	
	จำนวนข้อ	ร้อยละ
1.การสร้างบรรยากาศทางการสื่อสาร	240	35.93
2.การรับฟังข้อเสนอแนะในการทำงาน	127	19.01
3.การตั้งงานที่ชัดเจน / ไม่คลุมเครือ	72	10.78
4.การหลีกเลี่ยงคำพูดแบบผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา	49	7.34
5.การให้คำแนะนำในการทำงาน / ความรู้ใหม่ๆ	48	7.18
6.การชมเชย	47	7.04
7.อธิบายเหตุผลในการทำงาน/ที่มาของคำสั่ง	26	3.89
8.การใช้คำพูดที่สุภาพ	22	3.29
9.การพูดแบบนุ่มนวลใจ / ให้กำลังใจ	21	3.15
10.การเปิดโอกาสให้ซักถามความเข้าใจ	16	2.39

ข.ถ้าท่านมีปัญหาในการสื่อสารระหว่าง Air Purser กับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ท่านจะเสนอแนะวิธีการแก้ไขอย่างไร แก่ทั้งสองฝ่ายเพื่อให้การทำงานร่วมกัน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเด็นที่เสนอแนะ	N=342	
	จำนวนข้อ	ร้อยละ
1.การเรียกมาพบอย่างเป็นทางการเป็นส่วนตัวเพื่อสอบถาม	87	41.23
2.การเปิดโอกาสให้ชี้แจงถึงสาเหตุของที่มาของปัญหา	85	40.28
3.การอธิบายถึงเหตุ และผล /ของข้อบกพร่อง หรือปัญหาที่เกิดขึ้น	23	10.90
4.การกล่าวคำ “ขอโทษ” เมื่อผู้หนึ่งผู้ใดกระทำผิด	9	4.28
5.ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงให้เป็นที่ยอมรับ หรือ พบว่ามีภาระกระทำผิดอีก ให้เขียนรายงานเสนอต้นสังกัด เพื่อพิจารณาลงโทษ	7	3.31

ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด : กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ก. การสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างไร ที่ทำความพึงพอใจต่ำมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้ท่านปฏิบัติงานได้ดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเด็นที่เสนอแนะ	N=117	
	จำนวนข้อ	ร้อยละ
1. ควรเสนอแนะความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	47	23.40
2. ควรตั้งใจฟังการบรรยายสรุป (Briefing)	37	18.40
3. ควรสอบถามในทันทีเมื่อไม่เข้าใจในสิ่งที่มอบหมาย	36	17.91
4. ควรมีการสื่อสารแบบสองทาง	27	13.43
5. ควรรายงานอุปสรรค หรือปัญหาในขณะที่ปฏิบัติงาน	23	11.44
6. ควรพูดจาไพเราะ สุภาพ	23	11.44
7. จดบันทึกในรายละเอียด เมื่อมีการมอบหมายงาน	8	3.98

ข. ถ้ามีปัญหาในเรื่องการสื่อสารระหว่าง Air Purser กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในฐานะหัวหน้า ท่านจะแก้ปัญหาได้อย่างไรเพื่อให้การทำงานร่วมกันสัมฤทธิ์ผลดีที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเด็นที่เสนอแนะ	N=117	
	จำนวนข้อ	ร้อยละ
1. พูดเพื่อปรับความเข้าใจ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างกัน	80	67.80
2. ถ้ามีข้อบกพร่องในการสื่อสาร ก็จะทำการสื่อสารใหม่	20	16.94
3. ใช้เหตุ และผล ในการอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น	8	6.78
4. ดักเตือนแล้วไม่ฟังให้ทำรายงานเสนอต้นสังกัดให้ลงโทษ	8	6.78
5. ประเมินความสามารถในการสื่อสารของตนเอง	2	1.70