

ทองศิริ ทองศรี : แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (GUIDELINES FOR
DEVELOPING COMMUNICATION TO ENHANCE THE WORK PERFORMANCE OF
FLIGHT ATTENDANTS IN LOW-COST AIRLINES IN THAILAND)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ. ดร.วรินทร์ ปลั่งวัฒนะ, 233 หน้า

คำสำคัญ: การสื่อสารในองค์กร/พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน/การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน
ด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุน
ต่ำในประเทศไทย 2) ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) เสนอ
แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญและกลุ่ม
ตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 5 คน และ 400 คน
ตามลำดับ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถามแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.958 การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
แบบเจาะจง และการวิจัยเชิงปริมาณใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย
สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย
8 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร เนื้อหาสาระ การสื่อสารสองทาง พฤติกรรม
คู่สื่อสาร ทักษะการสื่อสาร และระดับความรู้ โดยแต่ละองค์ประกอบมีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร
โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 24.441$, $df = 13$, $GFI = 0.984$, $CFI = 0.995$,
 $RMSEA = 0.047$) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.719– 0.870 อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าแบบจำลองมีความเหมาะสมในการอธิบายองค์ประกอบการสื่อสารเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2568

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ทองศิริ

อ.ดร.วรินทร์

อ.ดร.วรินทร์

THONGSIRI THONGSRI : GUIDELINES FOR DEVELOPING COMMUNICATION TO ENHANCE
THE WORK PERFORMANCE OF FLIGHT ATTENDANTS IN LOW-COST AIRLINES IN
THAILAND

THESIS ADVISOR : WARANTRI PLANGWATTANA, Ph.D., 233 PP.

Keyword: Organization Communication/Flight Attendant/Confirmatory Factor Analysis

This study employed a mixed-methods approach with three objectives: 1) to analyze the confirmatory factor structure of communication affecting the work performance of cabin crew in low-cost airlines in Thailand, 2) to examine the structural validity of the model with empirical data, and 3) to propose guidelines for improving communication. The sample consisted of 400 cabin crew members from five low-cost airlines in Thai-land: Thai AirAsia, Thai AirAsia X, Thai Lion Air, Nok Air, and Thai Vietjet Air. Research instruments included in-depth interviews and a five-point Likert scale questionnaire, with a reliability coefficient of 0.958. Qualitative data were collected using purposive sampling, while quantitative data were obtained through multistage stratified random sampling and analyzed using mean statistics and first-order confirmatory factor analysis.

The results revealed that the communication model comprised eight main components: sender, receiver, communication channel, message content, two-way communication, communication skills, communication partner behavior, and knowledge level, each with three observed variables. The model showed a good fit with the empirical data ($\chi^2 = 24.441$, $df = 13$, $p = 0.027$, $GFI = 0.984$, $AGFI = 0.956$, $NFI = 0.990$, $TLI = 0.990$, $CFI = 0.995$, $RMSEA = 0.047$, $PCLOSE = 0.529$). The standardized factor loadings ranged from 0.719 to 0.870 and were statistically significant at the .05 level, indicating that the model appropriately explains communication factors influencing cabin crew performance.

Aviation Management

Academic Year 2025

Student's signature _____

Advisor's signature _____

Co-advisor's signature _____

