



แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
Guidelines for Developing Communication to Enhance the Work
Performance of Flight Attendants in Low-Cost Airlines in Thailand

ทองศิริ ทองศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2568

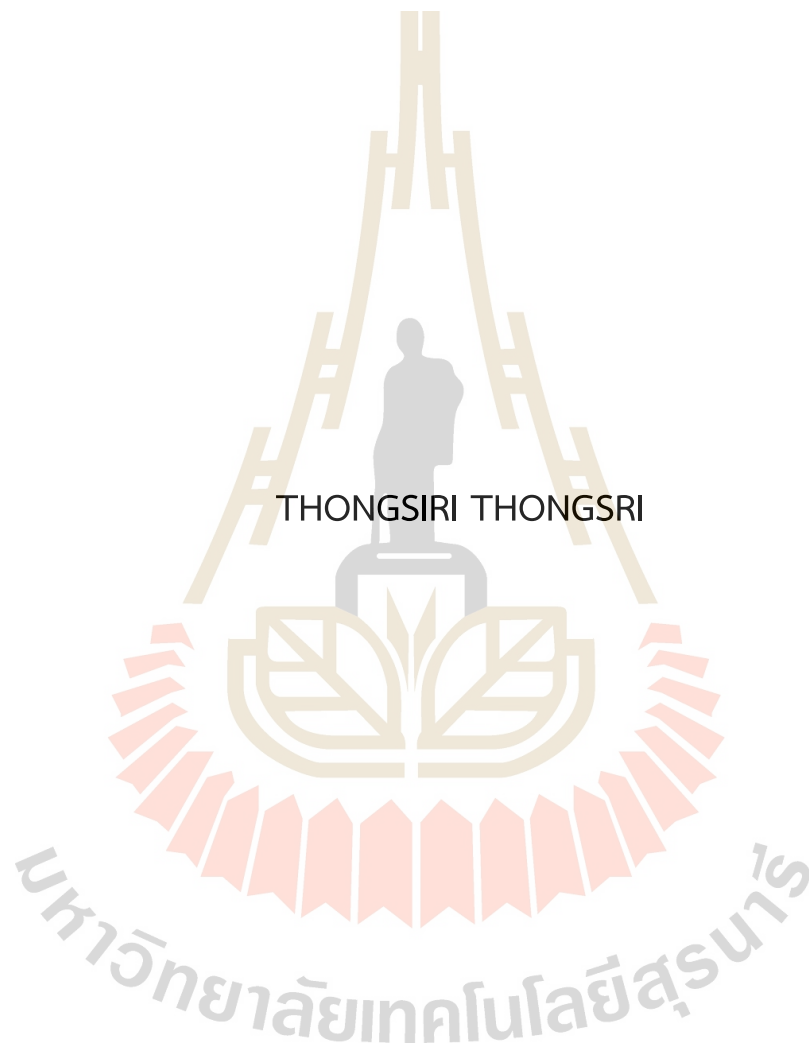
แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย



ทองศิริ ทองศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2568

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



THE THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
AVIATION MANAGEMENT
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND
ACADEMIC YEAR 2025



แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหาร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร.กริช วงศ์เจริญ)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.วรินทร์ ปลั่งวัฒนะ)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ)

กรรมการ

(อ. ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์)

กรรมการ

(อ. ดร.พันศักดิ์ เนินทราย)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ)

ผู้อำนวยการกองวิชาวิทยาการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน

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 _____



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อ.ดร.วรินทร์ ปลั่งวัฒนะ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ อ.ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง และให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งจนงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณ ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์ และ อ.ดร.กริช วงศ์เจริญ ที่กรุณาตรวจสอบและเสนอแนะเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์และทรงคุณค่าทางวิชาการ และขอขอบพระคุณสำหรับการช่วยเหลือจาก อ.ดร.จรียากรณ์ หวังศุภกิจโกศล ที่ให้คำแนะนำด้านการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติอันเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ตลอดจนอาจารย์ในสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง มหาวิทยาลัยรังสิต ได้แก่ อ.ดุสิต ศิริสมบัติ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาริส หงษ์สกุล สำหรับการสนับสนุนและให้กำลังใจเสมอมา

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน สำหรับกำลังใจ ความช่วยเหลือ และมิตรภาพอันดีที่เป็นแรงสนับสนุนสำคัญในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญและกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยทุกท่าน ที่ได้สละเวลาและถ่ายทอดประสบการณ์อันมีคุณค่าอันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์และสะท้อนสภาพการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัว โดยเฉพาะ นางวาริน ทองศรี มารดา และ นายเฉลิม ทองศรี บิดา ที่มอบความรัก การสนับสนุน และเป็นกำลังใจสำคัญเสมอมา จนทำให้ผู้วิจัยสามารถก้าวผ่านอุปสรรคและสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ได้

ผู้วิจัยหวังว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการสื่อสารและยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบินต่อไป

ทองศิริ ทองศรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฅ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ณ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 ปรัชศัณวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร	11
2.2.1 ความหมายของการสื่อสาร	12
2.2.2 ความสำคัญของการสื่อสาร	14
2.2.3 กระบวนการสื่อสาร	15
2.2.4 แบบจำลองการสื่อสาร	19
2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับระดับของการสื่อสาร	24
2.2.6 หน้าที่ของการติดต่อสื่อสาร	25
2.2.7 การสื่อสารในองค์กร	26
2.2.8 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.9 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	30
2.2.10 วิธีการสื่อสารในองค์กร	35
2.2.11 อุปสรรคการสื่อสาร	35
2.2.12 ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ	37
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	42
2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ	42
2.3.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	43
2.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	45
2.3.4 ลักษณะของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	46
2.3.5 การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร	47
2.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	50
2.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	54
2.4.1 ความหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	54
2.4.2 บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	55
2.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	59
2.5 สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	61
2.5.1 แนวคิดสายการบินต้นทุนต่ำสายการบิน Southwest Airlines	62
2.5.2 สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	62
2.6 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน	66
2.6.1 วิวัฒนาการของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน	66
2.6.2 ทักษะทางสังคมและทักษะทางปัญญา (Non-Technical Skills; NOTECHS)	68
2.6.3 ขอบเขตของวิชาการฝึกอบรมการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน	69
2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบินกับการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	70

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	71
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	87
3.1 วิธีวิจัย	87
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	88
3.2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	88
3.2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	88
3.2.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง	89
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	91
3.3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	91
3.3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	91
3.4 การดำเนินการวิจัย	91
3.4.1 ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	91
3.4.2 ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	93
3.5 การรวบรวมข้อมูล	96
3.5.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	96
3.5.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	97
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	97
3.6.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	97
3.6.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	97
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	99
4.1 ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	99
4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	100
4.2 ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	139
4.2.1 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	139
4.2.2 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	141

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA)	143
4.2.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน	146
5. สรุปและอภิปรายผล	151
5.1 สรุปผลการวิจัย	152
5.1.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	152
5.1.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์	153
5.1.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	154
5.2 อภิปรายผล	161
5.2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	162
5.2.2 สรุปแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	175
5.3 ข้อเสนอแนะ	179
5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป	179
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	183
5.4 การประยุกต์ผลการศึกษา	183
5.4.1 องค์การภายในอุตสาหกรรมการบิน	184

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.4.2 องค์การภายนอกอุตสาหกรรมการบิน	184
รายการอ้างอิง	185
ภาคผนวก	194
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	195
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	201
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	212
ภาคผนวก ง หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัย	216
ภาคผนวก จ ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย	218
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	233



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์	11
2.2 องค์ประกอบการสื่อสาร	39
2.3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	40
2.4 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	49
2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	53
3.1 การจัดสรรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายการบิน	90
3.2 การจัดสรรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายการบินและตำแหน่งงาน	90
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	101
4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในมุมมองของ ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	102
4.3 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านผู้ส่งสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทย	104
4.4 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านผู้รับสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทย	106
4.5 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านสื่อหรือ ช่องทางการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	108
4.6 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านสารหรือ เนื้อหาสาระเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.7	ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านการสื่อสารสองทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	111
4.8	ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านพฤติกรรมคู่สื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	113
4.9	ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	115
4.10	ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านระดับความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	116
4.11	ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับตัวอย่างสถานการณ์จริงที่สะท้อนถึงบทบาทและความสำคัญขององค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	118
4.12	ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับมุมมองด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจของผู้โดยสาร	120
4.13	ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยการสื่อสารส่วนใดที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุด เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	122
4.14	ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับมุมมองด้านองค์กรควรมีการอบรมหรือการสนับสนุนอย่างไร เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	125

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	128
4.16 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับมุมมองด้านองค์กรควรมี การอบรมหรือการสนับสนุนอย่างไร เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	130
4.17 การสังเคราะห์ตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (ระยะที่ 1) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (ระยะที่ 2)	133
4.18 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	141
4.19 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร	143
4.20 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแฝงในโมเดลการวัด	149
4.21 แสดงผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยเรื่อง แนวทาง การพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ระยะที่ 1 แบบสัมภาษณ์ของการวิจัย เชิงคุณภาพ)	219
4.22 แสดงผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยเรื่อง แนวทาง การพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ระยะที่ 2 แบบสอบถามของการวิจัย เชิงปริมาณ)	222

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองตามแนวคิดของ Berlo (1960)	16
2.2 แบบจำลองของลาสเวลล์	19
2.3 รูปแบบจำลองการสื่อสารเชิงเส้นตรงของแซนน์และวีเวอร์	20
2.4 แบบจำลองการสื่อสารของเวสเลย์และแมคคีน	21
2.5 แบบจำลองเชิงวงกลมการสื่อสารของออสกูดและชแรมป์	22
2.6 แบบจำลองเชิงวงกลมของชแรมป์	23
2.7 แบบจำลอง SMCR ของ เบอร์โล	24
2.8 แบบจำลองการสื่อสารในระหว่างการเปลี่ยนแปลงในองค์กร	28
2.9 รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	34
2.10 Basic Structure of the NOTECHS System	69
2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย	86
4.11 โมเดลการวัดตัวแปรการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	148

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

CAAT	= Civil Aviation Authority of Thailand (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย)
CBTA	= Competency-Based Training and Assessment (การฝึกอบรมและการประเมินผลตามสมรรถนะ)
CFA	= Confirmatory Factor Analysis (การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน)
CRM	= Crew Resource Management (การบริหารทรัพยากรบุคลากรด้านการบิน)
IATA	= International Air Transport Association (สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ)
ICAO	= International Civil Aviation Organization (องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ)
NOTECHS	= Non-Technical Skills (ทักษะที่ไม่ใช่ด้านเทคนิค)
SHELL	= Software, Hardware, Environment, Liveware, Liveware (แบบจำลองซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ สิ่งแวดล้อม และมนุษย์กับมนุษย์)
SMCR	= Sender, Message, Channel, Receiver (ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง และผู้รับสาร)
TOEIC	= Test of English for International Communication (แบบทดสอบวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานสากล)
β	= ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading)
e	= ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้
p	= ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
R^2	= ค่าความเที่ยง
SE	= ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ (ต่อ)

CFI	=	ดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความสอดคล้องของโมเดลที่ผู้วิจัยกำหนดกับโมเดลอิสระ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของโมเดลในการอธิบายข้อมูลเชิงประจักษ์
TLI	=	ดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดลที่เปรียบเทียบโมเดลที่กำหนดกับโมเดลอิสระ โดยคำนึงถึงความซับซ้อนของโมเดลรวมด้วย
NFI	=	ดัชนีชี้วัดความเหมาะสมของโมเดลที่ตรวจสอบว่า โมเดลที่เราสร้างมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับ โมเดลอิสระ ที่ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเลย
RMR	=	ค่าเฉลี่ยรากที่สองของเศษเหลือระหว่างเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมที่สังเกตได้ กับเมทริกซ์ที่คาดประมาณจากโมเดล
SRMR	=	ค่า RMR ที่ผ่านการปรับให้อยู่ในรูปมาตรฐาน เพื่อใช้ประเมินความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนร่วมที่สังเกตได้กับค่าที่โมเดลประมาณขึ้น
PCLOSE	=	ความน่าจะเป็นของโมเดลที่เหมาะสมใกล้เคียงสมบูรณ์
SEN	=	ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร
SEN1	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรสามารถถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นจริง และชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งทำหน้าที่เป็นทั้งผู้พูดที่ดีและผู้ฟังที่ดีในกระบวนการสื่อสาร
SEN2	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสารตามระดับประสบการณ์และอายุงาน
SEN 3	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการประเมินความเข้าใจของผู้รับสารจากปฏิกิริยา สีหน้า และการตอบสนอง
MES	=	ปัจจัยด้านสารหรือเนื้อหาสาระ
MES 1	=	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน และสามารถปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับระดับความเร่งด่วนของสถานการณ์
MES 2	=	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ เหมาะสมกับบริบทการทำงานบนเครื่องบิน
MES 3	=	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความครบถ้วนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ (ต่อ)

CHA	=	ปัจจัยด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร
CHA 1	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์การทำงาน
CHA 2	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการเลือกช่องทางการสื่อสารโดยคำนึงถึงความสำคัญของเนื้อหาและผลกระทบด้านความปลอดภัย
CHA 3	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารตามเงื่อนไขหน้างาน เช่น เวลา ระยะทาง หรือข้อจำกัดด้านอุปกรณ์
REC	=	ปัจจัยด้านผู้รับสาร
REC 1	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการฟังอย่างตั้งใจและให้ความสำคัญกับสารที่ได้รับ รวมทั้งจับใจความและตีความสารได้อย่างถูกต้องตรงตามเจตนาของผู้ส่งสาร
REC 2	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการตอบสนองหรือแสดงความคิดเห็นเพื่อยืนยันความเข้าใจต่อสารที่ได้รับ
REC 3	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรเปิดใจและให้เกียรติคู่สื่อสารในกระบวนการสื่อสาร
COM	=	การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
ATT	=	ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสาร
ATT 1	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีทักษะการพูดที่ชัดเจน มั่นใจ และเหมาะสมกับสถานการณ์
ATT 2	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรฟังอย่างตั้งใจเพื่อเข้าใจคู่สื่อสารได้อย่างถูกต้อง และใช้คำพูด น้ำเสียง สีหน้า รวมถึงภาษากายได้อย่างเหมาะสม
ATT 3	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรสามารถสังเกตและประเมินอารมณ์หรือลักษณะของคู่สื่อสารเพื่อนำมาปรับการสื่อสาร
KNO	=	ปัจจัยด้านระดับความรู้
KNO 2	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และมาตรฐานขององค์กรอย่างชัดเจน
KNO 3	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการอัปเดตข้อมูล ข่าวสาร หรือแนวปฏิบัติใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ (ต่อ)

TWC	=	ปัจจัยด้านการสื่อสารสองทาง
TWC 1	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการตอบกลับหรือให้ข้อมูลย้อนกลับระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างชัดเจน
TWC 2	=	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการทวนซ้ำหรือยืนยันความเข้าใจเพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน
TWC 3	=	คู่สื่อสารสามารถซักถามเมื่อไม่เข้าใจและได้รับคำอธิบายเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม
CAT	=	Communication Accommodation Theory (ทฤษฎีการปรับการสื่อสารให้สอดคล้องกับคู่สนทนา)
SBL	=	Senario-Based Learning (การเรียนรู้และการฝึกอบรมเชิงรุก)



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศเป็นอย่างมาก เปรียบเสมือนตัวเชื่อมโยงทุกภาคส่วนไว้ด้วยกัน ช่วยลดช่องว่างความแตกต่างระหว่างสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และความหลากหลายทางเชื้อชาติ อีกทั้งเป็นส่วนขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเติบโตอย่างรวดเร็วและมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของประเทศอีกด้วย ภาคส่วนต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการบินจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องขับเคลื่อนให้สามารถเติบโตได้ในสถานการณ์ของโลกในปัจจุบันทุกรูปแบบ (สุภาพร สอนอินทร์, 2562) อีกทั้งอุตสาหกรรมการบิน เป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศในรูปแบบของ New S-Curve ที่จะเข้ามาช่วยผลักดันการเติบโตทางเศรษฐกิจและเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีขั้นสูง (สำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการลงทุน, 2559) ในส่วนโครงสร้างและกิจกรรมของอุตสาหกรรมการบินประกอบด้วยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วน ซึ่งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) ได้แบ่งส่วนของประเภทกิจกรรมในอุตสาหกรรมการบินพลเรือนออกเป็น 9 ประเภท ได้แก่ 1) การบินเชิงพาณิชย์ (Commercial Air Transport Service) 2) การบินทั่วไป (General Aviation) 3) ท่าอากาศยาน (Airport Service) 4) บริการจราจรทางอากาศ (Air Navigation Service) 5) อากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน (Civil Aviation Manufacturing) 6) การฝึกอบรมด้านการบิน (Aviation Training) 7) การซ่อมบำรุงอากาศยาน (Maintenance and overhaul) 8) การกำกับดูแลกิจการด้านการบิน (Regulatory Functions) และ 9) กิจกรรมอื่นๆ (Other Activities) (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2566) จะเห็นได้ว่าภาพรวมของกิจกรรมในอุตสาหกรรมการบินมีหลากหลายแขนง ซึ่งทุกภาคส่วนของอุตสาหกรรมการบินจำเป็นต้องมีบุคลากรในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นนักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน พนักงานภาคพื้น เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกการบิน เจ้าหน้าที่คลังสินค้าและอีกมากมาย ซึ่งทุกภาคส่วนและทุกตำแหน่งหน้าที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารประสานงาน และทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับความต้องการการเดินทางของผู้โดยสารและการขนส่งสินค้าที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) คาดการณ์ว่า

ในปี พ.ศ. 2568จะมีผู้โดยสารทางอากาศทั่วโลกกว่า 5.7 พันล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2567 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสาร 5.2 พันล้านคน และรายได้รวมของอุตสาหกรรมการบินจะทะลุ 1.007 ล้านล้านเหรียญสหรัฐซึ่งถือเป็นสถิติใหม่ในประวัติศาสตร์ (สถาบันการบินพลเรือน, 2568) จะเห็นว่าอุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในภาคบริการที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของโลก โดยเฉพาะในการเชื่อมโยงด้านการค้า การเดินทางระหว่างประเทศและการท่องเที่ยวให้มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (ศิริพร เอลวอสลี และคณะ, 2568)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นบุคลากรด้านหน้าที่มีบทบาทสำคัญ ทั้งด้านการให้บริการและดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารตลอดการเดินทาง โดยจะต้องมีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน มีการฝึกอบรมที่เข้มข้นภายใต้มาตรฐานที่กำหนดโดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลในระดับสากล (ศิริพร เอลวอสลี และคณะ, 2568) คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านอุปนิสัยและทัศนคติจะต้องสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสังคมได้ง่ายหรือมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรูปแบบการทำงานร่วมกันเป็นทีมถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดีนั้นจะต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ยอมรับในข้อผิดพลาดและร่วมด้วยช่วยกันจัดการกับปัญหาซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด โดยหนึ่งในวิชาการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีวิชาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) ถือเป็นหัวใจสำคัญในการเสริมสร้างความปลอดภัยการสื่อสาร และประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อีกทั้งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพในหลายแขนงรวมถึงอุตสาหกรรมการบิน (ลลิตลักษณ์ ธารีเกษ, 2563) ซึ่งมุ่งเน้นให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการตัดสินใจร่วมกันที่ดี การสนับสนุนกันและกัน รวมถึงการสื่อสารในทีมที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการทำงานที่ราบรื่นและปลอดภัยสูงสุด (Naviminds, 2016) การสื่อสารระหว่างทีมมีผลเชิงบวกต่อความสามารถและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากมีการสื่อสารที่ดีจะช่วยลดความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน (ธวัช เวศตัน, 2024) การเข้าใจถึงปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญเพื่อทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดวัฒนธรรมองค์กร เชิงบวกและร่วมใจกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันยังมีช่องว่างและปัญหาหลายประการในการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การขาดความกล้าการสื่อสารหรือแสดงความคิดเห็น (Lack of Assertiveness) ระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Senior Cabin crew) กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใหม่ (Junior Cabin crew) ที่อาจส่งผลต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงานหรือการขาดการส่งต่อข้อมูลระหว่างกันของพนักงานต้อนรับ

ในเที่ยวบิน (Lack of information sharing) เป็นต้น ซึ่งตัวอย่างช่องว่างและปัญหาเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การสื่อสาร (Communication) คือการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อโน้มน้าวจิตใจให้เกิดการรับรู้ เปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรม อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง (สุริยา อินทจันทร์, 2562) ซึ่งการสื่อสารจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรให้เกิดความเข้าใจตรงกัน สร้างความไว้วางใจและช่วยประสานงานกัน ให้บรรลุผล (Luo & Shenkar, 2006) แต่ในทางกลับกัน การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการสื่อสาร เช่น อายุ เพศ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ระดับความรู้ ทัศนคติ ทักษะการสื่อสาร และพฤติกรรมของตัวบุคคล เดวิท เค เบอร์โล ได้ทำการสร้างแบบจำลอง กระบวนการสื่อสาร ซึ่งมีชื่อแบบจำลองว่า SMCR (SMCR Model) ในตำราชื่อ The process of communication: An introduction to theory and practice ในปี ค.ศ. 1960 โดยได้อธิบายถึง คุณลักษณะและองค์ประกอบปัจจัยของกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ผู้ส่งสาร 2) สาร 3) ช่องทางการสื่อสาร และ 4) ผู้รับสาร ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีทักษะ ความรู้ ทัศนคติและระบบสังคมวัฒนธรรมที่ดีเพื่อกลั่นกรองสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม นำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บรรลุผลลัพธ์การสื่อสารที่วางไว้ Shannon และ Weaver (1949) ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงที่มีองค์ประกอบคล้ายคลึงกับแบบจำลองของ เบอร์โล แต่ให้ความสำคัญกับสิ่งรบกวน (Noise) เนื่องจากหากการสื่อสารมีสิ่งรบกวนจะเป็นปัจจัย ที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารไม่ได้ผลเต็มที่ (กิดานันท์ มะลิทอง, 2548) และจากการศึกษาเอกสาร ICAO Doc 9868 Procedure for Air Navigation Service, Third Edition, 2020 ได้ระบุถึงเรื่องของ การฝึกอบรมและประเมินสมรรถนะ (Competency-Based Training and Assessment; CBTA) ซึ่งกำหนดสมรรถนะในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไว้ อย่างชัดเจน กล่าวถึงการใช้คำพูด สีหน้า ท่าทาง และการตอบกลับที่เหมาะสมและเน้นให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถถ่ายทอดข้อมูลสำคัญอย่างรวดเร็วและแม่นยำ สื่อสารเชิงทีมอย่างมีประสิทธิภาพ การดูแลความเข้าใจของผู้โดยสาร เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นว่า เป็นการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการปรับเปลี่ยนสมาชิกในทีมอยู่เสมอ ทำให้ต้องทำงานร่วมกับคนหลากหลายรูปแบบที่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านความคิด ทัศนคติ ระดับความรู้และลักษณะนิสัย อาจส่งผลทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันจนนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงาน เกิดบรรยากาศในการทำงานเชิงลบ กระทบต่อการทำงานของทีมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถัดไปที่จะต้องมาปฏิบัติงานต่อจากเที่ยวบินที่เกิดปัญหา ตลอดจนกระทบต่อความปลอดภัยและความพึงพอใจของผู้โดยสาร อีกทั้ง

เที่ยวบินเกิดความล่าช้าซึ่งล้วนเป็นผลกระทบเชิงลบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา แนวทางการพัฒนาการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สามารถประยุกต์เป็นแนวทางให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีการสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดความผิดพลาดจากการสื่อสารลดลง อีกทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวกและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 2) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์
- 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารในองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- 2) ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mix Methods Research) ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ รายละเอียดดังนี้

2.1) การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่สอดคล้องกับแนวคิดของ John W. Creswell (2013) กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะต้องมีความรู้ประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นศึกษาอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป สามารถถ่ายทอดมุมมองที่

ประสบพบเจอได้อย่างชัดเจน และจบการศึกษาวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นอย่างต่ำ ซึ่งตำแหน่งงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบไปด้วย 1) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส และ 3) เจ้าหน้าที่แผนกการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 5 คน ตามจำนวนสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling Method)

2.2) การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและทำการวิจัยในครั้งนี้ คำนวณตามสูตรคอแครอน (Cochran, 1977) เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 385 คน โดยได้กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.05 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่มความเหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูล และรองรับการสูญหายหรือความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม และความสะดวกในการจัดสรรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน การสุ่มตัวอย่างใช้หลักการสุ่มที่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Probability- Sampling) วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิหลายขั้นตอน (Multistage Stratified Sampling) โดยจัดสรรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายการบินและตำแหน่งงานในสัดส่วนที่เท่าเทียมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory- Factor Analysis; CFA)

3) ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่างเดือนสิงหาคม 2568 จนถึงเดือนพฤษภาคม 2569 เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และทำการสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งมีความครอบคลุมเพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องและเชื่อถือได้

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 2) เพื่อทราบถึงความสอดคล้องเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยกับทฤษฎีเชิงประจักษ์
- 3) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

4) ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีโอกาสสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวทางการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร

1.5 คำอธิบายศัพท์

1) การสื่อสารภายในองค์กร หมายความว่า กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด เจตคติของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายความว่า ลูกเรือที่ไม่ใช่พนักงาน หรือนายช่างประจำอากาศยาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร รวมทั้งในกรณีฉุกเฉิน โดยต้องได้รับการฝึกอบรมและมอบหมายจากผู้ดำเนินการเดินอากาศหรือนักบินผู้ควบคุมอากาศยานลำนั้น ๆ

3) สายการบินต้นทุนต่ำ หมายความว่า สายการบินที่ให้บริการที่นั่งแก่ผู้โดยสารเท่านั้น โดยไม่รวมบริการเสริมอื่น ๆ ที่จะต้องจ่ายเงิน หากผู้โดยสารต้องการบริการเสริมเพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าโดยสาร

4) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายความว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีกับองค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนดและมีผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีตัวชี้วัด ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงานและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

5) ผู้ส่งสาร หมายความว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มการส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม ผู้ส่งสารคือผู้กระตุ้นให้เกิดการตอบสนองจากผู้รับสาร

6) ผู้รับสาร หมายความว่า ผู้ที่รับสารจากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง และเมื่อได้รับสาร ผู้รับสารจะเกิดการตีความและการตอบสนองโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม และส่งปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งสาร

7) สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร หมายความว่า ตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งช่องทางเปรียบเสมือนทางหรือพาหนะระหว่างผู้ร่วมสื่อสาร

8) สาร หมายความว่า สิ่งที่ผู้ส่งสารส่งไปให้ผู้รับสารในรูปแบบของรหัส กล่าวคือเป็นสัญญาณที่ถูกสร้างขึ้นในลักษณะที่มีความหมายต่อคน และผู้รับสารสามารถเข้าใจความหมายของสารได้ต่อเมื่อมีการถอดความหมายของสัญญาณออกมา สัญญาณในที่นี้อาจเป็นคำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ

เครื่องหมาย หรือกิริยาท่าทางต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งเป็นการแสดงออกหรือการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

9) ทักษะการสื่อสาร หมายความว่า ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล ความรู้สึก ความคิด ทักษะ หรือความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ไปยังผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถทำได้ ทั้งรูปแบบการพูด การฟัง การเขียน และการใช้ภาษากาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่าง คู่สื่อสารและนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

10) การสื่อสารสองทาง หมายความว่า การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถสื่อสาร ระหว่างกันและกันไปได้ โดยที่ผู้รับสารมีโอกาสตอบกลับและสามารถแสดงความคิดเห็น ต่อผู้ส่งสารได้ ซึ่งมีลักษณะตรงข้ามกับการสื่อสารทางเดียวที่ข้อมูลการสื่อสารจะถูกส่งไปในทิศทาง เดียวจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับโดยไม่มีการตอบกลับหรือแสดงความคิดเห็น

11) พฤติกรรมคู่สื่อสาร หมายความว่า การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่ม บุคคลทั้งสองฝ่ายในระหว่างการสื่อสารทั้งด้านการใช้คำพูด น้ำเสียง อากัปกิริยา การแสดงสีหน้า และการกระทำใด ๆ ที่ส่งผลต่อความเข้าใจ การรับรู้ของอีกฝ่ายและผลลัพธ์ของการสื่อสาร ซึ่งการทำ ความเข้าใจพฤติกรรมเหล่านี้ของคู่สื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ

12) ระดับความรู้ หมายความว่า การแบ่งประเภทของความรู้ตามระดับความลึกซึ้งและ ความสามารถในการนำความรู้เหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ โดยทั่วไปสามารถแบ่งระดับความรู้ ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ความรู้เชิงทฤษฎี ความรู้เชิงปฏิบัติ ความรู้เชิงเหตุผล และความรู้ เชิงสร้างสรรค์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 2

ปรัทัศนัวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2.5 สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 2.6 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากร

ลักษณะทางประชากร หมายถึง ลักษณะทางประชากรที่ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ อาชีพ การศึกษา สถานภาพ และลักษณะครอบครัว ซึ่งปัจจัยเหล่านี้นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด และสามารถกำหนดตลาดกลุ่มเป้าหมายโดยใช้สถิติที่วัดได้จากประชากรในการคำนวณ ดังนั้นลักษณะประชากรจึงเป็นสิ่งสำคัญ และสามารถทำการคำนวณได้ง่ายกว่าการวัดด้วยตัวแปรอื่น ๆ อีกทั้งเกณฑ์ด้านประชากรศาสตร์ไม่จำเป็นจะต้องใช้พร้อมกันทุกปัจจัย สามารถเลือกใช้ตัวใดตัวหนึ่งหรือหลายตัวประกอบกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ความหลากหลายและความแตกต่างของบุคคล เช่น เพศ อายุ ลักษณะของโครงสร้างร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน ซึ่งเป็นการแสดงถึงความเป็นมาของคนแต่ละบุคคล จากอดีตจนถึงปัจจุบัน ส่งผลทำให้ความคิด ทัศนคติ พฤติกรรมของแต่ละบุคคลมีลักษณะที่แตกต่างกันไป มีความหลากหลายจากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์นั่นเอง (วชิราวัชร งามละม่อม, 2558)

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะประชากรคือ การวิเคราะห์ประชากรในเรื่องขนาดโครงสร้างการกระจายตัว และการเปลี่ยนแปลงในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งลักษณะของประชากรศาสตร์จะมีความหลากหลายและแตกต่างกันไปตามบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพ ความอาวุโสในการทำงาน ลักษณะครอบครัว ลักษณะของโครงสร้างร่างกาย เป็นต้น ซึ่งลักษณะประชากรศาสตร์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ สามารถกำหนดตลาดกลุ่มเป้าหมายโดยการใช้สถิติที่วัดได้จากประชากรในการคำนวณ ดังนั้นลักษณะประชากรจึงเป็นสิ่งสำคัญ และสามารถทำการคำนวณได้ง่ายกว่าการวัดด้วยตัวแปรอื่น ๆ อีกทั้งเกณฑ์ด้านประชากรศาสตร์ไม่จำเป็นจะต้องใช้พร้อมกันทุกปัจจัย สามารถเลือกใช้ตัวใดตัวหนึ่งหรือหลายตัวประกอบกัน

Kotler & Armstrong (2018) กล่าวว่า แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) เป็นที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนทางการตลาด มีวัตถุประสงค์เพื่อจำแนกความแตกต่างของผู้บริโภคซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่นำมาใช้กันอย่างแพร่หลายได้แก่ อายุ เพศ รายได้ การศึกษาและอาชีพ รายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศส่งผลต่อความคิดและทัศนคติที่ต่างกัน ทำให้วิธีการที่นักการตลาดจะใช้กับผู้บริโภคผู้หญิงและผู้ชายจะแตกต่างกันออกไป โดยในปัจจุบันเรื่องเพศมีการเปลี่ยนแปลงในความซับซ้อนที่มากยิ่งขึ้น ผู้หญิงในปัจจุบันอาจไม่ใช่คนที่ทำงานบ้านหรือทำอาหารรอสามีที่บ้านแล้ว แต่ผู้ชายหรือสามีอาจเป็นคนทำแทน ผู้หญิงอาจมีการออกไปทำงานนอกบ้านมากยิ่งขึ้น ดังนั้น นักการตลาดจะต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการตลาดของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างในความต้องการของผู้บริโภค ทำให้สามารถวิเคราะห์ว่าแต่ละช่วงอายุเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีลักษณะความชอบแบบใด มีความต้องการอะไรบ้าง เพื่อที่จะสามารถวางแผน แบ่งส่วนตลาดและสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มนั้น ๆ ได้อย่างตรงจุด

การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนมีค่านิยม ทัศนคติ ความคิดและพฤติกรรมที่ต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบในการรับรู้ข่าวสารที่ดี เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้กว้างขวางและเข้าใจการสื่อได้ดี ไม่เชื่อสิ่งใดง่าย ๆ ต้องมีเหตุผลมารองรับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)

อาชีพและรายได้ (Occupation, Income) เป็นปัจจัยสำคัญในการแบ่งส่วนตลาด เนื่องจากปัจจัยด้านรายได้ สามารถเป็นตัวบอกได้ว่า ผู้บริโภคมีกำลังซื้อสินค้าและบริการนั้น ๆ หรือไม่ ในขณะเดียวกัน ปัจจัยด้านอาชีพจะทำให้เกิดการตลาดทราบถึงรูปแบบในการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค เพื่อคาดการณ์ความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มนั้น ๆ ได้แม่นยำยิ่งขึ้น

Schiffman และ Wisenblit (2015) กล่าวว่า แนวคิดด้านประชากรศาสตร์สามารถทำได้ โดยการจำแนกกลุ่มของผู้บริโภคตาม เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานภาพ รายได้ อาชีพ ประเภทและขนาด ของใช้ภายในครัวเรือน และที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถชักถามหรือทำการสังเกตได้ อย่างง่าย ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้ นักการตลาดสามารถจำแนกผู้บริโภคแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน เพื่อทำการวิเคราะห์การทำการตลาดต่อไป

รัตนวัชร เพ็ญรัตนศิริ (2563) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์นั้น มีความสำคัญต่อนัก เศรษฐศาสตร์เป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ในครัวเรือน การเปลี่ยนแปลง ด้านประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ ซึ่งลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่ อายุ เพศ วงจรชีวิตครอบครัว การศึกษาและรายได้

ฉันทพร กวีบริบูรณ์ (2561) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากร เป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคล ที่มีความเหมือนหรือแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัย โดยลักษณะเหล่านี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ ในทางการตลาดเพื่อจำแนกลักษณะของคนให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายในแต่ละธุรกิจ

ยุวดี ศิริทรัพย์ (2560) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้นช่วยให้เข้าใจในส่วน ของ ลักษณะและแนวโน้มของประชากรในสังคม ซึ่งมีผลต่อการวางแผนและพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ช่วยแสดง ความแตกต่างและความหลากหลายของบุคคลในสังคม และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการแบ่งส่วน ตลาดของผู้บริโภคได้ โดยองค์ประกอบที่นิยมใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และอาชีพ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สามารถวัดและวิเคราะห์ได้ง่ายกว่าตัวแปร ประเภทอื่น ๆ อีกทั้งยังช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมายและพัฒนากลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของ ผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบดังกล่าวมา สังเคราะห์เพื่อใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย โดยคัดเลือกตัวแปรที่ปรากฏในเอกสารอย่างน้อย 3 ฉบับ หรือน้อยกว่าร้อยละ 20 ของเอกสารทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Krippendorff (2004) ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์

องค์ประกอบ ด้านประชากรศาสตร์	นักวิชาการ/นักการศึกษา							ความถี่
	Kotler & Armstrong (2018)	Schiffman & Wisenblit (2015)	สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538)	วิจิราวัชร จงและมอม (2558)	รัตนวัชร เพ็ญรัตน์ศิริ (2563)	ธัญพร กวีบริบูรณ์ (2561)	ยุวดี ศิริทรัพย์ (2560)	
1. อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
2. เพศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
3. เชื้อชาติ		✓						1
4. อาชีพ/ตำแหน่งงาน	✓	✓	✓			✓	✓	5
5. รายได้	✓	✓	✓		✓	✓	✓	6
6. สถานภาพ		✓	✓			✓	✓	4
7. โครงสร้างร่างกาย				✓				1
8. ระดับการศึกษา	✓		✓		✓	✓	✓	5
9. ลักษณะครอบครัว			✓			✓		2
10. ขนาด/ที่ตั้งครัวเรือน		✓				✓		2
11. ประสบการณ์ทำงาน				✓			✓	2
12. วงจรชีวิตครอบครัว					✓			1

จากตาราง 2.1 พบว่าองค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์ที่นักวิชาการและนักการศึกษาเสนอ มี 12 ด้าน ได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ อาชีพ/ตำแหน่งงาน รายได้ สถานภาพ โครงสร้างร่างกาย ระดับการศึกษา ลักษณะครอบครัว ขนาด/ที่ตั้งครัวเรือน ประสบการณ์ทำงาน และวงจรชีวิตครอบครัว โดยผู้ศึกษาสนใจ 6 ด้าน ได้แก่ อายุ เพศ รายได้ อาชีพ/ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษา ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญสำหรับการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานต้อนรับบนสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีนั้น จะช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรมีความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นตัวกลางในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หากการสื่อสารในองค์กรมีความชัดเจน จะทำให้

การปฏิบัติงานของบุคลากรในภาคส่วนงานต่างๆเป็นไปในทิศทางเดียวกันตามนโยบายที่วางไว้ ดังนั้น การดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในภาคส่วนงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างราบรื่น ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เกิดความร่วมมือ ประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กร บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี (นิภาพรรณ โสพัฒน์, 2562)

2.2.1 ความหมายของการสื่อสาร

วิช ลิธิรัตนกุล (2546) ได้อธิบายว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการส่งผ่านหรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล ซึ่งสังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สามารถใช้ความสามารถของตนเองในการสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

การยางแห่งประเทศไทย (2560) ได้อธิบายว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน การทำกิจกรรม เป็นต้น ไปยังผู้รับสารอย่างมีวัตถุประสงค์ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กัน สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการให้เหมาะสมกับบริบททางการสื่อสารเพื่อให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

ชนันว์ ชามทอง (2550) ได้อธิบายว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 บุคคลขึ้นไปโดยมีการอาศัยสื่อตัวกลางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและรับสาร และสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

Schram (1954) ได้อธิบายว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อโน้มน้าวความคิด จิตใจของผู้รับสารให้เกิดการรับรู้หรือเปลี่ยนทัศนคติเพื่อให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างก็เป็นได้

นิภาพรรณ โสพัฒน์ (2562) ได้อธิบายว่า การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการสื่อถึงความคิดซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำการแลกเปลี่ยนข่าวสารหรือความคิดเพื่อสร้างความเข้าใจต่อกันและกัน ซึ่งการสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญที่มนุษย์สามารถสื่อให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ได้ว่า ตนเองมีความต้องการอะไร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสาร ให้เกิดผลลัพธ์อันดีจากการสื่อสาร หากการสื่อสารขาดประสิทธิภาพอาจส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ทางลบ ก่อให้เกิดความล้มเหลวของงานและความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างผู้ส่งสารและรับสาร

Griffin, Ledbetter, and Sparks (2015) อธิบายว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการเชิงความสัมพันธ์ของการสร้างและตีความสารที่ทำให้เกิดการตอบสนอง ซึ่งคำนิยามนี้สะท้อนถึง 5 องค์ประกอบหลักของการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

- 1) สาร (Messages) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการเขียน การอ่าน การฟัง การพูด ล้วนมีความเกี่ยวข้องกับ สาร ที่ถ่ายทอดผ่านสื่อในสถานการณ์ต่างๆ
- 2) การสร้างสาร (Creation of Messages) ผู้ส่งสารมีการวางแผนเนื้อหาและรูปแบบของสาร เช่น นายเอส่งข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือไปยังเพื่อนร่วมงานแทนการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน โดยเลือกใช้คำและสัญลักษณ์ที่จะสื่อความหมายได้ตรงกับที่ต้องการสื่อสาร
- 3) การตีความหมายสาร (Interpretation of Messages) คำหรือภาษาไม่ได้มีความหมายในตัวเอง ความหมายจึงไม่ได้อยู่ในคำที่เราพูดหรือเขียน แต่มนุษย์เป็นผู้กำหนดความหมาย นอกจากนี้ คำพูดและสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีหลายความหมายและกว้างขวางต่อการตีความ
- 4) กระบวนการเชิงความสัมพันธ์ (Relational Process) การสื่อสารเป็นกระบวนการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงได้ตลอด และสามารถส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร เช่น การสนทนาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อาจมีบางครั้งที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตขาดความเสถียรและอาจส่งผลทำให้คู่สนทนาเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน และขัดแย้งกัน
- 5) การตอบสนอง (Response) ผลกระทบของสารในการกระตุ้นการตอบสนองของผู้รับสาร ในด้านอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม เช่น แม่ถามลูกว่าปิดเทอมนี้ไปเที่ยวทะเลกันไหม ทำให้ลูกเกิดความรู้สึกดีใจที่จะได้ไปเที่ยวทะเล แต่ถ้าในตอนนั้นแม่กำลังพูดกับลูก แล้วลูกไม่ได้ยินจึงไม่มีการตอบสนองกลับ จะถือว่าการสื่อสารยังไม่ได้เกิดขึ้น เป็นต้น (Griffin, Ledbetter, and Sparks (2015) อ้างถึงใน ญัตติชุดา วิจิตรจามรี, 2561)

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งผ่านหรือถ่ายทอดสาร ซึ่งสารที่ส่งไปอาจเป็นการพูดหรือเขียน ผ่านสื่อกลางระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป การสื่อสารนั้นมีองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ได้แก่ สาร การสร้างสาร การตีความหมายสาร กระบวนการเชิงความสัมพันธ์ และการตอบสนอง การสื่อสารนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการรับรู้และเกิดความเข้าใจร่วมกัน สามารถปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทของคู่สื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการ อีกทั้งเพื่อเป็นการโน้มน้าวความคิดหรือจิตใจของผู้รับสารให้เกิดการรับรู้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ซึ่งการสื่อสารที่ดีต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสาร ให้เกิดผลลัพธ์อันดีจากการสื่อสาร แต่หากการสื่อสารขาดประสิทธิภาพอาจส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ทางลบ ก่อให้เกิดความล้มเหลวของงาน และความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และอาจนำไปสู่ความขัดแย้งในการสื่อสารหรือการทำงานได้ในที่สุด

2.2.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

ทัศนีย์ กระต่ายอินทร์ (2546) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสาร มีรายละเอียดดังนี้ การสื่อสาร ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการดำรงชีวิต ไม่มีมนุษย์หรือบุคคลใดสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยปราศจากการสื่อสาร เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา พัฒนาการของการสื่อสารจึงมีการดำเนินไปพร้อมกับพัฒนาการทางสังคมมนุษย์

1) การสื่อสารช่วยดำรงรักษาสังคมให้อยู่ร่วมกันกันอย่างเป็นปกติสุข เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ ประเพณี ข้อกำหนดความรู้และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทางสังคม มีความจำเป็นต้องได้รับการถ่ายทอด เพื่อให้เป็นมรดกทางสังคมที่มนุษย์นำมาใช้ร่วมกันอย่างปกติสุข

2) การสื่อสาร คือปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสังคม ทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น ซึ่งในการสื่อสารมีความจำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องและต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาด้านต่าง ๆ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการเรียนการสอน เป็นต้น

สุริยา อินทจันทร์ (2567) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารซึ่งมีความสำคัญต่อมนุษย์ทุกระดับ ดังต่อไปนี้

1) ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน กล่าวคือ การสื่อสารคือกระบวนการที่เป็นพลวัต (Dynamic process) มีสภาพการเปลี่ยนแปลงต่อเนื่องตลอดเวลาโดยไม่มีที่สิ้นสุด รูปแบบการสื่อสารมีหลากหลายด้วยกัน เช่น การทักทาย การคุยโทรศัพท์ การอ่านหนังสือพิมพ์ การประชุมงานและ การติดต่อประสานงาน เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารมีความสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคล ในการทำงาน การสื่อสารเป็นตัวช่วยให้มนุษย์สามารถแสวงหาความรู้ในการพัฒนาตัวเองและการทำงาน ทำให้ดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

2) ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในมิติสังคม กล่าวคือ การสื่อสารเป็นเครื่องมือพัฒนามติสังคม เป็นส่วนช่วยให้เกิดการเรียนรู้ สังคมและวัฒนธรรม การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างสรรค์สังคม เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการศึกษาในการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนรวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

จากการกล่าวถึง ความสำคัญของการสื่อสารข้างต้น สรุปได้ว่า การสื่อสารมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ไม่มีมนุษย์คนไหนสามารถที่จะดำรงชีวิตโดยไม่มี การสื่อสารได้ การสื่อสารเป็นตัวช่วยสำคัญในการเชื่อมโยงให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข การสื่อสารมีหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น การทักทาย การคุยผ่านโทรศัพท์ การอ่านหนังสือพิมพ์ การประชุมและติดต่อประสานงาน เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการศึกษาในการพัฒนาทักษะ ทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียน ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นตัวช่วยสำคัญ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งการสื่อสารเป็นตัวช่วยให้มนุษย์สามารถแสวงหาความรู้ในการพัฒนาตัวเองและการทำงาน ทำให้ดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

2.2.3 กระบวนการสื่อสาร (Communication Process)

กระบวนการสื่อสาร มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ดังนี้ (สุริยา อินทจันทร์, 2567)

1. ผู้ส่งสาร (Sender) หรือแหล่งสาร (Source) คือ ผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้น แทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่างๆเพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร วัตถุประสงค์ของตนเองไปยังผู้รับสาร โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การพูด การเขียน เป็นต้น 2. สาร (Message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปข้อมูล ความรู้ ความคิด อารมณ์ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ร่วมกัน เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน ท่าทางสื่อความหมาย เป็นต้น 3. สื่อหรือช่องทาง (Media or channel) คือ สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร มีหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร 4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มคนที่รับสารจากผู้ส่งสารและแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร

Richard Nordquist (2014) ได้กล่าวถึง กระบวนการสื่อสารว่ามีความหมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือข้อความ ระหว่างบุคคล 2 คนหรือมากกว่านั้น เพื่อให้การสื่อสาร ประสบความสำเร็จทั้งสองฝ่ายสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข่าวสารและเกิดความเข้าใจตรงกัน หาก การส่งสารถูกปิดกั้นโดยปัจจัยบางประการหรือทั้งสองฝ่ายเข้าใจไม่ตรงกัน การสื่อสารก็จะล้มเหลว ซึ่งองค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ข้อความ ช่องทางสื่อสาร ข้อเสนอแนะ และปัจจัยอื่นๆ เช่น เสียงรบกวนและบริบทรอบข้าง

ทวิวงศ์ ศรีบุรี (2562) กล่าวว่า กระบวนการถ่ายทอดสารของมนุษย์โดยทั่วไป ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ ผู้ส่งสาร (Sender/Encoder) ผู้รับสารหรือผู้ ถอดรหัส (Receiver/Decoder) สาร (Message) และช่องทางการสื่อสาร (Channel)

David K. Berlo (1960) ได้เสนอทฤษฎี SMCR เกี่ยวกับกระบวนการและองค์ประกอบ การสื่อสาร กล่าวคือ กระบวนการสื่อสารประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการเข้ารหัส และเข้าถึงเนื้อหา ข่าวสารมีเจตคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลลัพธ์ในการสื่อสาร ต้องมีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย 2) สาร (Message) เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร 3) ช่องทางในการส่ง (Channel) คือ การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใด ส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น 4) ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มี ทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถในการ “การถอดรหัสสาร” (decode) เป็นผู้ที่มี เจตคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่นเดียวหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งสารจึงจะทำ

ให้การสื่อความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล ซึ่งปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับ ที่จะทำให้การสื่อความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ได้แก่

1) ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะที่ผู้ส่งและผู้รับ ควรจะมีความชำนาญในการส่งและการรับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เช่น มีการพูดโดยใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจน

2) ทักษะคติ (Attitude) เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทัศนคดีย่อมเกี่ยวข้องไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย

3) ระดับความรู้ (Knowledge Levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้ที่เท่าเทียมกัน จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในด้านความยากง่ายของภาษา ถ้อยคำ และสำนวนที่ใช้สื่อสาร

4) ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio – Culture System) ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในชาตินั้น ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียม ประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกันไป



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองตามแนวคิดของ (Berlo, 1960)

จากภาพที่ 1 แบบจำลองตามแนวคิดของ Berlo (1960) สามารถสรุปได้ว่า กระบวนการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางสื่อสาร

(Communication channel/ Media) และผู้รับสาร (Receiver) กล่าวคือ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารให้เกิดความเข้าใจตรงกัน องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารจะต้องประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร สื่อช่องทางการสื่อสาร ข้อเสนอแนะและปัจจัยอื่น ๆ เช่น เสียงรบกวนและบริบทรอบข้าง หากการสื่อสารถูกปิดกั้นโดยปัจจัยบางประการอาจส่งผลทำให้การสื่อสารล้มเหลว

เดวิท เค เบอร์โล (อ้างถึงใน กิตติมา สุรสนธิ, 2548) ได้อธิบายองค์ประกอบการสื่อสารและรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์ประกอบอีก 3 ประการ ได้แก่ 1. สาร 2. ช่องสาร และ 3. ผู้รับสาร ในตำราชื่อ The Process of Communication 1960 ไว้ดังนี้

1. สาร (Message) คือ ผลผลิตของความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ความต้องการทางอารมณ์ หรือเนื้อหาสาระ ที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อออกไป ออกมาในรูปแบบของภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษากาย ซึ่งองค์ประกอบของสารมีอยู่ด้วยกัน 5 ส่วน ได้แก่

1.1 รหัสสาร (Message Code) หมายถึง ส่วนที่เล็กที่สุดของสาร เช่น สระพยัญชนะ หรือวรรณยุกต์ต่างๆที่นำมาประกอบกันเป็นคำที่มีความหมาย

1.2 เนื้อหาของสาร (Message Content) หมายถึง สารที่ผู้ส่งสารมีความตั้งใจและต้องการจะสื่อออกไปยังผู้รับสาร เป็นการบอกกระตุ้นให้ผู้รับสารปฏิบัติตาม

1.3 การจัดเรียงลำดับสาร (Message Treatment) หมายถึง การเรียบเรียงเนื้อหาของสารตามรูปแบบของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะส่วนบุคคล

1.4 องค์ประกอบย่อยของสาร (Elements) การพิจารณาสารในแง่โครงสร้างของภาษา

1.5 โครงสร้างของสาร (Structure) หมายถึง การมีโครงสร้างของแต่ละภาษาที่แตกต่างกัน เช่น โครงสร้างของภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่มีความแตกต่าง เป็นต้น

2. ช่องสาร (Channel) คือ ช่องทางหรือตัวกลางที่ใช้ในการส่งหรือถ่ายทอดสาร ซึ่งเบอร์โล เชื่อว่า มนุษย์สามารถใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น การลิ้มรสการสัมผัสในการส่งและถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ได้ ซึ่งช่องทางการสื่อสารมี 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

2.1 การเข้ารหัสและการถอดรหัส หมายถึง ทักษะการสื่อสารของบุคคล ได้แก่ การฟัง การพูดการอ่าน การเขียน ซึ่งเป็นวิธีที่ทำให้คนรับรู้และเข้าใจความหมายของการสื่อสารนั้น

2.2 พาหนะที่บรรจุข่าวสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวเก็บและแสดงข้อมูลข่าวสาร เช่น จอภาพ หน้ากระดาษ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

2.3 พาหนะที่นำหรือบรรจุข่าวสาร หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดการมองเห็นและการได้ยินในการสื่อสาร ได้แก่ คลื่นแสง คลื่นเสียง เป็นต้น

3. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลที่เป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร ซึ่งการสื่อสารจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้รับข้อมูลสาร ดังนี้

3.1 ความสามารถในการสื่อสาร (Communication Skill) หมายถึง ความสามารถในการถอดรหัสสาร ได้แก่ ความสามารถในการอ่าน การฟัง การตีความ การจับใจความสำคัญสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความเข้าใจในสารของผู้รับสารตามผู้ส่งสารต้องการ

3.2 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่ผู้รับสารสั่งสมมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ต่าง ๆ ทั้งในแง่วิชาการและอื่น ๆ ซึ่งหมายถึงความรู้ขั้นพื้นฐานในการอ่านออกเขียนได้ของผู้รับสาร

3.3 ทศนคติ (Attitude) หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือต่อเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ซึ่งทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารมี ดังนี้

3.3.1 ทศนคติต่อตนเอง (Attitude Toward Self) คือ ความรู้สึกนึกคิดของผู้รับสารในการสื่อสาร อาจเป็นได้ทั้งในด้านดีและไม่ดีก็ได้

3.3.2 ทศนคติต่อเนื้อหาสาร (Attitude Toward Matters) คือ ความรู้สึกของผู้รับสารที่มีต่อเนื้อหาสาร ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ โดยปกติบุคคลจะเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่ตนเองสนใจ สอดคล้องกับทัศนคติของตนเองและมักปฏิเสธเนื้อหาสารที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติของตนเอง

3.3.3 ทศนคติต่อผู้ส่งสาร (Attitude Toward Sender) คือ ความรู้สึกในทางที่ดีต่อผู้ส่งสารของผู้รับสาร ส่วนใหญ่บุคคลมักมีความประทับใจและชื่นชมคุณลักษณะของผู้ส่งสารในด้านต่าง ๆ เช่น อุปนิสัย หน้าตา ชื่อเสียง หรือการเป็นคนที่มีความรู้ดีในเรื่องนั้น ๆ มาก ความรู้สึกเหล่านี้จะเป็นแนวโน้มทำให้ผู้รับสารจะประเมินผู้ส่งสารก่อนว่าเป็นใคร สังกัดหน่วยงานใด มีชื่อเสียงระดับใด อุปนิสัยอย่างไรก่อน เป็นต้น ในทางตรงข้ามหากผู้รับสารมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารผู้รับสารจะไม่สนใจ หลีกเลียงที่จะรับข่าวสารจากผู้ส่งสาร อาจทำให้การสื่อสารไม่เกิดขึ้นหรือไม่ประสบผลสำเร็จนั่นเอง

4. ระบบสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสาร (Social and Culture System) ผู้รับสารเป็นบุคคลเช่นเดียวกับผู้ส่งสารและอาศัยอยู่ในระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม และความเชื่อ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล บุคคลที่อยู่ในระบบสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีความชื่นชอบการคัดเลือกข้อมูลข่าวสารหรือมีการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันออกไปเช่นกัน

Rosenfeld & Berko (อ้างถึงใน อมรรรัตน์ ทิพย์เลิศ, 2548) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถทางการสื่อสารไว้ทั้งหมด 3 ประการ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ แรงกระตุ้น (แรงกระตุ้น) ให้เกิดการใช้ความรู้และทักษะ

องค์ประกอบเหล่านี้จะถูกใช้ในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่ทำหน้าที่ส่งสารจะต้องมีความเข้าใจสถานการณ์และเข้าใจตนเอง ทักษะเหล่านี้จึงจะถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.4 แบบจำลองการสื่อสาร (Communication Models)

แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์

Harold Laswell (1948) ได้นำเสนอแบบจำลองการสื่อสารที่แสดงให้เห็นถึงส่วนกระบวนการสื่อสารอย่างสอดคล้องกัน โดยการตอบคำถามดังต่อไปนี้ “ใคร พูดอะไร ผ่านสื่อใด กับใคร เกิดผลอย่างไร” (รจิตลักษณ์ แสงอุไร, 2548)

ใคร (Who) หมายถึง ผู้ส่งสารหรือแหล่งต้นกำเนิดของสาร ผู้ส่งสารนอกจากเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลแล้ว ยังรวมไปถึงสถาบัน หน่วยงานหรือองค์กร เช่น ผู้สื่อข่าว ผู้ประกาศข่าว ครู อาจารย์ วิทยากร มหาวิทยาลัย โรงเรียน องค์กร บริษัท เป็นต้น

พูดอะไร (Say What) หมายถึง ข่าวสาร เนื้อหาสาระ ความคิดเห็น ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกส่งออกไปจากผู้ส่งไปยังผู้รับที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เช่น บทความ คำบรรยาย คำชี้แจง เป็นต้น

ผ่านสื่อใด (In Which Channel) หมายถึง สื่อหรือช่องทางที่เป็นตัวกลางในการช่วยถ่ายทอดเรื่องราว ข้อมูล เนื้อหา ข่าวสาร ความคิด ที่ผู้ส่งต้องการส่งไปให้ผู้รับ เช่น การพูด การเขียนการแสดงกิริยาท่าทาง หรือสื่ออุปกรณ์ต่างๆ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ เป็นต้น

กับใคร (To Whom) หมายถึง ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย อาจจะเป็นบุคคลกลุ่มบุคคล สถาบัน หรือองค์กรก็ได้

เกิดผลอย่างไร (With What Effect) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับสารหลังจากได้รับสารจากผู้ส่งสาร เช่น การแสดงอาการยิ้ม การพยักหน้ายอมรับ การตั้งใจ การตั้งใจฟัง เป็นต้น



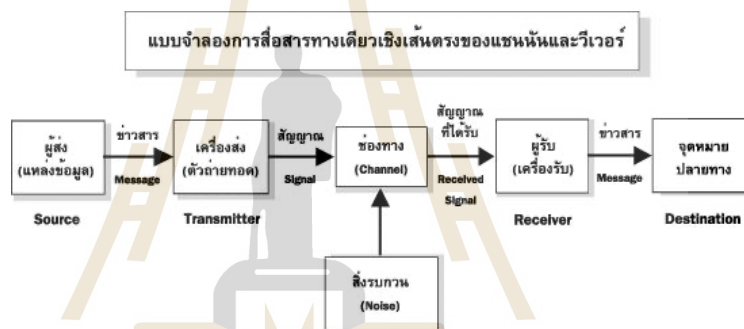
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองของลาสเวลล์

ที่มา รจิตลักษณ์ แสงอุไร (2548)

แบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของแชนนอนและวีเวอร์

Claude E. Shannon และ Warren Weaver (1949) (กิดานันท์ มลิทอง, 2548) ได้นำเสนอแบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรง โดยมีองค์ประกอบที่ใกล้เคียงกับแบบจำลองของเบอร์โล แต่ให้ความสำคัญกับสิ่งรบกวน (Noise) เพราะในการสื่อสารหากมีสิ่งรบกวนจะเป็น

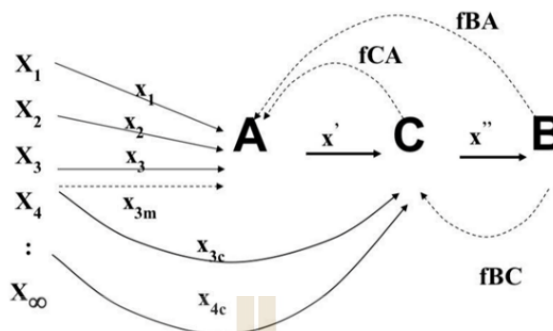
ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารไม่ได้ผลเต็มที่ โดยมีแนวคิดคือ การสื่อสารจะเริ่มต้นจากผู้ส่งสารซึ่งเป็นแหล่งข้อมูล ทำหน้าที่ส่งเนื้อหาข่าวสารไปยังผู้รับ โดยผ่านทางเครื่องส่งหรือตัวถ่ายทอดในลักษณะของสัญญาณที่ถูกส่งไปยังช่องทางต่าง ๆ เมื่อทางผู้รับได้รับสัญญาณแล้ว สัญญาณที่ได้รับจะถูกปรับให้เหมาะสมกับเครื่องรับหรือการรับเพื่อทำการแปลสัญญาณให้เป็นเนื้อหาข่าวสารนั้นอีกครั้งหนึ่งให้ตรงกับที่ผู้ส่งทำการส่งมา ในขั้นตอนนี้เนื้อหาที่ได้รับจะไปถึงปลายทางคือผู้รับได้ตามต้องการ แต่ในบางครั้งสัญญาณที่ส่งไปอาจถูกรบกวนหรืออาจมีบางสิ่งมาขัดขวางสัญญาณนั้นทำให้สัญญาณที่ส่งไปกับสัญญาณที่ได้รับมีความแตกต่างกัน เป็นเหตุทำให้ข่าวสารที่ส่งไปผิดเพี้ยนนับเป็นความล้มเหลวของการสื่อสาร เนื่องจากข้อมูลที่ถูกส่งกับถูกรับไม่ตรงกัน ส่งผลทำให้เกิดการแปลความหมายที่ผิดหรือเกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสารได้



ภาพที่ 2.3 รูปแบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของแชนน์และวีเวอร์
ที่มา กิดนันทน์ มลิทอง (2548)

แบบจำลองการสื่อสารของเวสเลย์และแมคลีน

Bruce Westley และ Malcolm S. Maclean (1957) (ณัฐสิริ อำพันศิริ, 2563) ได้คิดแบบจำลองการสื่อสารประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ผู้สื่อสารหรือผู้ส่งสาร 2. ผู้รับสาร 3. ความรู้สึก นึกคิด บุคคล วัตถุ หรือ เหตุการณ์ต่างๆ ในสังคม 4. ช่องทางสารที่อยู่ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร 5. ปฏิกริยาตอบกลับ



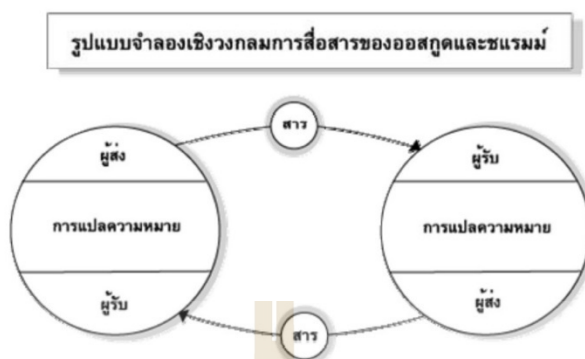
ภาพที่ 2.4 แบบจำลองการสื่อสารของเวสเลย์และแมคลีน

ที่มา Janse (2022)

นอกจากนี้ แบบจำลองของ เวสเลย์และแมคลีน รวบรวมแนวคิดสำคัญไว้หลายประการ กล่าวคือ ปฏิกริยาสะท้อนกลับ (Feedback) ความแตกต่างและความคล้ายคลึงกันระหว่างการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารมวลชน และแบบจำลองนี้มีการเพิ่มองค์ประกอบอีกประการหนึ่งในการสื่อสารมวลชน คือ ความสำคัญของผู้นำความคิดเห็น (Opinion Leader) แบบจำลองได้จำแนกความแตกต่างระหว่าง สารที่มีเจตนา (Purposive Messages) และสารที่ไม่มีเจตนา (Non-purposive Messages) สารที่มีเจตนา คือ สารที่ผู้ส่งสารต้องการให้เกิดผลกระทบหรือมีอิทธิพลต่อผู้รับสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ถ้าท่านบอกกับเพื่อนของท่านว่ารถยนต์ยี่ห้อหนึ่งมีคุณภาพไม่ดี นั่นแสดงว่าท่านกำลังส่งสารที่มีเจตนาที่จะให้เขาเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับรถยนต์ยี่ห้อนั้น ส่วนสารที่ไม่มีเจตนา คือ สารที่ผู้ส่งสารไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือผ่านผู้นำทางความคิดเห็น โดยไม่เจตนาที่จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ท่านได้ยินอาจารย์สองท่านสนทนากัน เกี่ยวกับนักศึกษาคนหนึ่ง สารนั้นไม่มีเจตนาในกรณีเช่นนี้ สารก็คือสิ่งหนึ่งในสภาวะแวดล้อมของผู้รับสารเท่านั้นเอง (รจิตลักษณ์ แสงอุไร, 2548)

แบบจำลองการสื่อสารเชิงวงกลมของออสกู๊ดและชรัมป์

Charles E. Osgood และ Wilber Schramm (1954) ได้สร้างแบบจำลองการสื่อสารเชิงวงกลมขึ้น โดยมีการเน้นทั้งองค์ประกอบทางการสื่อสาร และเน้นถึงพฤติกรรมของผู้ส่งสารและผู้รับสารด้วย โดยแบบจำลองนี้จะเป็นลักษณะของการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งตรงข้ามกับแบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของ Shannon และ Weaver ข้อแตกต่างสำคัญอีกประการคือ ความสนใจของ Shannon และ Weaver อยู่ที่ช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ส่งและผู้รับ แต่ Osgood และ Schramm มุ่งพิจารณาแต่เฉพาะพฤติกรรมของผู้ส่งและผู้รับซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญในกระบวนการสื่อสาร (กิดานันท์ มลิทอง, 2548)

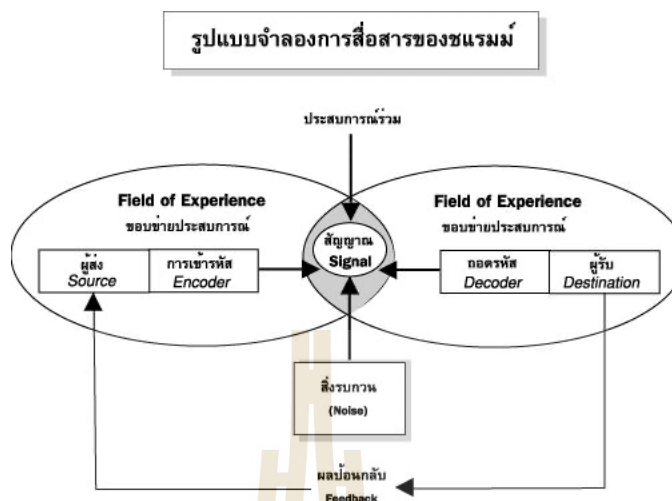


ภาพที่ 2.5 แบบจำลองเชิงวงกลมการสื่อสารของออสกูดและชแรมม์
ที่มา กิดานันท์ มลิทอง (2548)

แบบจำลองเชิงวงกลมการสื่อสารของออสกูดและชแรมม์จะเห็นว่า ไม่ได้กล่าวถึงตัวถ่ายทอดการสื่อสารเลย แต่จะเน้นถึงการกระทำของผู้ส่งและผู้รับซึ่งทำหน้าที่เดียวกัน แลกเปลี่ยนบทบาทกันไปตามในการเข้าถึงรหัสสาร การแปลความหมาย และการถอดรหัสสาร เป็นแบบจำลองการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication)

แบบจำลองการสื่อสารเชิงวงกลมของชแรมม์

Wilbur L. Schramm ได้นำแบบจำลองการสื่อสารเชิงเส้นตรงของ Shannon และ Weaver มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการอธิบายการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอน โดยเน้นวัตถุประสงค์ของการสอน ความหมายของเนื้อหาข้อมูล และการที่ข้อมูลได้รับการแปลความหมายอย่างไร Schramm ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพเฉพาะในส่วนของผู้ส่งและผู้รับทั้งสองฝ่ายต่างมีวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ ความรู้ ที่สอดคล้องและคล้ายคลึงกันและมีประสบการณ์ร่วมกัน จึงทำให้มีความสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อกันนั้นได้ (กิดานันท์ มลิทอง, 2548)



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองเชิงวงกลมของชแรมม์

ที่มา กิดานันท์ มลิทอง (2548)

จากแบบจำลอง หากส่วนของประสบการณ์ของผู้ส่งและผู้รับซ้อนกันเป็นวงกว้างมากเท่าใดจะส่งผลทำให้การสื่อสารนั้นเป็นไปได้ง่ายและสะดวกมากขึ้นเพราะต่างฝ่ายจะมีความเข้าใจสิ่งที่สื่อสารกันเป็นอย่างดี แสดงถึงการมีระดับความรู้ในเนื้อหาที่สื่อสารเป็นอย่างดี และเมื่อใดที่วงขอบข่ายประสบการณ์ทับซ้อนกันน้อยมากหรือไม่ทับซ้อนเลย แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารแทบจะไม่มีประสบการณ์ร่วมกันเลย สะท้อนว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความรู้ที่แตกต่างกัน และไม่เพียงพอในการสื่อสารเรื่องนั้น ๆ ส่งผลให้การสื่อสารนั้นเป็นไปได้อย่างลำบาก และขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร (กิดานันท์ มลิทอง, 2548)

แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล

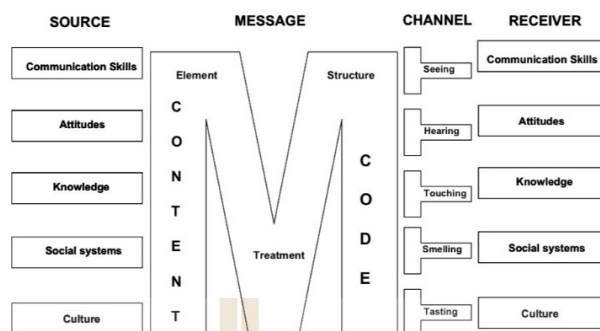
David K. Berlo (1960) ได้เสนอทฤษฎี SMCR เกี่ยวกับกระบวนการและองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในการสื่อสาร 4 ประการ ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเข้ารหัส (Encode) เนื้อหาข่าวสารได้ มีความรู้อย่างดีในข้อมูลที่จะส่งและปรับระดับให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข่าวสาร (Message) เนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่ง

3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ช่วยให้ผู้รับได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น สัมผัส

4. ผู้รับสาร (Receiver) ผู้ที่มีความสามารถในการถอดรหัส (Decode) สารที่รับมาอย่างถูกต้อง



ภาพที่ 2.7 แบบจำลอง SMCR ของ เบอร์โล

ที่มา Berlo (1960)

แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล ช่วยอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร ในด้านของผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมีปัจจัยสำคัญ คือ ทักษะการสื่อสาร เจตคติ ความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม สำหรับตัวสาร ปัจจัยที่มีผลกระทบ คือ เนื้อหาสาระของสาร รหัสสารและการจัดการสาร ส่วนของช่องทางการสื่อสารเบอร์โลได้แสดงช่องทางการเปิดรับความรู้สึกไว้ 5 ช่องทางคือ การดู การฟัง การสัมผัส การดมกลิ่น และการลิ้มรส

จากแบบจำลองของนักวิชาการข้างต้น จะเห็นได้ว่าแบบจำลองการสื่อสารในแต่ละรูปแบบยังคงองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารที่สำคัญไว้ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งในแต่ละแบบจำลองจะมีจุดเด่นหรือประเด็นที่ให้ความสำคัญที่ต่างกันไป เช่น ปัจจัยหรืออิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การให้ความสำคัญกับสิ่งรบกวน การเน้นรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทาง การมีปฏิริยาสะท้อนกลับในกระบวนการสื่อสาร รวมถึงการมีประสบการณ์ร่วมระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับระดับของการสื่อสาร

เสนาะ ดิยาว (2541) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับระดับของการสื่อสารในมนุษย์ (Levels of Communication) สามารถแบ่งออกเป็น 6 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารระดับตัวเอง (Intrapersonal Communication) คือ การสื่อสารที่เกิดขึ้นกับตนเองหรือการพูดคุยกับตนเอง อาจเป็นได้ทั้งในรูปแบบของการคิด การวิเคราะห์การตัดสินใจในการทำอะไรบางอย่าง โดยทั้งหมดเป็นการตัดสินใจและการตีความด้วยตนเองทั้งสิ้น
2. การสื่อสารระดับบุคคล (Interpersonal Communication) คือ การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไปหรือสามารถเรียกได้ว่าการสื่อสารระดับบุคคล มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล

ข่าวสาร การตั้งคำถาม การแลกเปลี่ยนแบ่งปันแนวคิด หรือการปรึกษาหารือในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งการสื่อสารในระดับนี้จะทำให้เกิดความไว้วางใจกัน สามารถนำประเด็นการสื่อสารไปใช้ในการสนับสนุนแนวคิดของตนเอง และอาจลดความกังวลในบางเรื่องได้เช่นเดียวกัน

3. การสื่อสารระดับกลุ่มย่อย คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก เน้นความสัมพันธ์ในการทำงาน เน้นการปรึกษาหารือเสนอความคิดเพื่อหาข้อสรุปที่ดีที่สุดร่วมกัน ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เป็นการทำงานในบรรยากาศรูปแบบเสมอภาคกัน อีกทั้งกลุ่มสื่อสารสามารถที่จะสอบถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารอย่างมาก

4. การสื่อสารระดับเทคโนโลยี คือ การสื่อสารที่นำเครื่องมือต่าง ๆ ทางเทคโนโลยี เข้ามาเพื่อให้การสื่อสารเกิดความง่าย สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ใช้เทคโนโลยีจะต้องมีความเข้าใจในการใช้เครื่องมือต่างๆเป็นอย่างดีว่าเครื่องมือนี้ควรใช้กับการสื่อสารรูปแบบใด จึงจะส่งผลให้การสื่อสารรูปแบบนี้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

5. การสื่อสารระดับชุมชน (Public Communication) คือ การสื่อสารที่มีผู้รับข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนมาก เช่น ในรูปแบบกลุ่มคนในหมู่บ้าน ชุมชนในพื้นที่ กลุ่มคนในตำบล ท้องถิ่นต่าง ๆ การสื่อสารรูปแบบนี้จะเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก เกิดในโอกาสพิเศษ อาจเป็นการประกาศแจ้งต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรมให้ค่อยๆปฏิบัติตามกัน ภายในชุมชนนั้นที่มีการสื่อสารเกิดขึ้น

6. การสื่อสารระดับมวลชน (Mass Communication) คือ การสื่อสารที่ใช้เป็นสื่อกลางจำนวนมาก เป็นตัวกลางในการส่งข้อมูลสารไปยังกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ เป็นการสื่อสารที่อยู่ในขั้นระดับประเทศแบบไม่จำกัด โดยส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารผ่านทางวิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หรือสื่อออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.6 หน้าที่ของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารประกอบด้วยหน้าที่หลักอยู่ 4 ประการที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (J.R. Schermerhorn, 1996 อ้างถึงใน ราชัน อธิชัยกุล, 2547) มีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

การควบคุม กล่าวคือ องค์กรสามารถควบคุมบุคลากรให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบาย ในการทำงานได้โดยการสื่อสารชี้แจงและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ

การจูงใจ กล่าวคือ องค์กรสามารถจูงใจบุคลากรโดยการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ชัดเจน มีการให้ข้อมูลที่สะท้อนถึงผลของงาน มีการชมเชย เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าประสงค์ขององค์กร

การแสดงออกของอารมณ์ องค์การควรเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรมีการสื่อสารหรือแสดงอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ความพึงพอใจหรือความกดดันในเรื่องต่าง ๆ เช่น ปัญหาในการทำงาน เสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน รวมถึงเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวและสังคม

การให้ข้อมูลข่าวสาร องค์การควรมีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุดิบ ตารางงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันอาจไม่ได้อยู่เพียงแค่ในรูปแบบของวาจาหรือลายลักษณ์อักษรเท่านั้น องค์การต่าง ๆ สามารถใช้การสื่อสารข้อมูลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการทำงานปัจจุบัน

2.2.7 การสื่อสารภายในองค์กร

รติกรณ จงวิศาล (2555) อธิบายว่า การสื่อสารของบุคลากรในองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง การรับรู้จากประสบการณ์ของบุคลากรภายในองค์กรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ซึ่งลักษณะเฉพาะขององค์กรเป็นสิ่งที่มิมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กร

นิภาพรรณ โสพัฒน (2562) อธิบายว่า การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง กระบวนการในการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่างๆของบุคลากรภายในองค์กร ใช้เป็นสื่อกลางให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลภายในองค์กร ทำให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันภายในองค์กรในส่วนงานต่าง ๆ สร้างความเข้าใจร่วมกันในทิศทางเดียวกัน

วิเชียร วิทยอุดม (2556) อธิบายว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีหลายวิธีที่แตกต่างกันออกไปซึ่งมีวิธีการสื่อสารลักษณะที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมและต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

การสื่อสารภายในองค์กร เป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้และเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ภายในองค์กรนั้นประกอบด้วยหลายภาคส่วน การมีวัฒนธรรมการสื่อสารในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรได้ ผู้บริหารที่ดีควรมีการสื่อสารสองทางกับบุคลากรภายในองค์กร (Two-way Communication)

จากแนวคิดและความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรข้างต้น สรุปได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการสื่อสารที่มีหลากหลายวิธีแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของบริบท เช่น การสื่อสารระดับบุคคล การสื่อสารระดับกลุ่ม และการสื่อสารระดับองค์กร ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างคนในองค์กร การมีวัฒนธรรมการสื่อสารที่ดีจะช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กรได้ ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรนั้นผู้บริหารที่ดีจะต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างพนักงานและผู้บริหาร สร้างความเข้าใจร่วมกันในทิศทางเดียวกัน เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลเชิงบวกในการสื่อสาร อีกทั้งเป็นส่วนช่วยทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

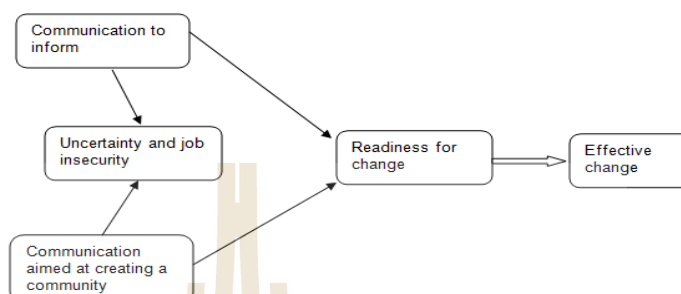
2.2.8 ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

วนาวัลย์ ดาดี (2552) อธิบายว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าใจนโยบาย วิสัยทัศน์ แผนดำเนินการ สถานการณ์โลกปัจจุบัน การสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมถึงความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงองค์กรก็สามารถที่จะกระทำการสื่อสารในองค์กรได้ นำไปสู่ความยั่งยืนในการคงอยู่ขององค์กรในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันที่รุนแรง

Smythe (1996, อ้างถึงใน วนาวัลย์ ดาดี, 2552) กล่าวถึงบทบาทของการสื่อสารภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรไว้ 9 ประการ ได้แก่

- 1) การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยสร้างความเข้าใจและทำให้เกิดการแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่องค์กรต้องการ และส่งเสริมการปฏิบัติงานที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ขององค์กรให้ดีขึ้น
- 2) การสื่อสารมีบทบาทในการช่วยให้บุคลากรเกิดความเข้าใจในคุณค่า ความคาดหวัง จริยธรรม และพฤติกรรมที่สมควรมีโดยเฉพาะในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 3) การสื่อสารเป็นส่วยช่วยทำให้เกิดการผสมผสานของวัฒนธรรมองค์กรและตราสินค้าในโครงการต่างๆขององค์กรให้ดำเนินร่วมกันไปด้วยดี
- 4) การสื่อสารมีบทบาทในการใช้ช่องทางต่างๆในการบอกเล่าเรื่องราวเชิงบวกอย่างสร้างสรรค์เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานขององค์กรและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดภาพรวมที่ดีต่อองค์กร
- 5) การสื่อสารมีบทบาทในการสร้างแรงจูงใจในกระบวนการสร้างองค์กรเพื่อไปสู่การวางแผนที่เป็นภาพใหญ่ขององค์กรต่อไป
- 6) การสื่อสารมีบทบาทในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้บริหาร เช่น นโยบาย วิสัยทัศน์ ได้อย่างทันท่วงที ซึ่งบุคลากรต่างต้องการข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และตรงไปตรงมา
- 7) การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการเสนอความต้องการเกี่ยวกับการจัดการที่เป็นที่ต้องการอย่างแท้จริง โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน
- 8) การสื่อสารมีบทบาทในการรับฟัง กล่าวคือ การรับฟังเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่ดีได้ หากมีการสื่อสารและรับฟังได้อย่างรวดเร็ว
- 9) องค์กรจะต้องมีการวางแผนการสื่อสารแบบใหม่ให้ผู้ให้ข่าวสารต้องนำเสนอข่าวสารที่ตรงกับความต้องการของผู้รับสาร

Elving (2005) (อ้างถึงใน วนาวลัย คาคู้, 2555) ได้นำเสนอแบบจำลองการสื่อสารในระหว่าง การเปลี่ยนแปลงในองค์กรไว้ ดังนี้



ภาพที่ 2.8 แบบจำลองการสื่อสารในระหว่าง การเปลี่ยนแปลงในองค์กร (Elving, 2005)

นิภาพรรณ โสพัฒน (2562) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีลักษณะเป็น กระบวนการผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับสารเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปตามที่ผู้สื่อสารต้องการ ส่วนประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้รับ ข้อมูลข่าวสาร (Receiver) ช่องทางการสื่อสาร (Communication channel) และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีความสำคัญ 4 ประการหลัก ดังนี้

- 1) การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือของผู้บริหารใช้ในการบริหารงาน เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรช่วยให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วง การทำงานนั้นต้องอาศัยหลาย ภาคส่วนงานหลายฝ่ายในการเข้ามาช่วยเสริมศักยภาพให้แก่องค์กร
- 2) การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะ การเปิดโอกาสให้บุคลากรภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กร
- 3) การติดต่อสื่อสารเป็นการร่วมด้วยช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน พร้อมการทำงานร่วมกันให้สอดคล้อง ถึงแม้ว่าจะมีหน้าที่งานต่าง ฝ่ายกันแต่เพื่อเป้าหมายเดียวกันขององค์กร ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารในการสร้างความเป็น อันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรภายในองค์กรได้
- 4) การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาและสร้างการทำงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพจากปัจจัยข้างต้น เมื่อผสมผสานเข้ากันแล้วจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรได้อย่างมี ประสิทธิภาพ โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักและเข้าใจการสื่อสารภายในองค์กร เป็นอย่างดี

สุพานี สุธงษ์วานิช (2552) ได้อธิบายว่าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นกิจกรรมที่ทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะตำแหน่งใดพึงต้องปฏิบัติ เนื่องการต้องมีการสื่อสารเพื่อทำงานร่วมและประสานงานระหว่างกัน การสื่อสารจะช่วยสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กรและสร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นระหว่างบุคลากร ซึ่งในการติดต่อสื่อสารขององค์กรนั้นประกอบด้วย 2 กลุ่มใหญ่ คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร มีด้วยกันทั้งหมด 4 ลักษณะ ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน รวมถึงการประชุม ซึ่งในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้คือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นแรงผลักดันในการสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

2) การติดต่อจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารหรือหัวหน้างานทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้น ไม่ค่อยเกิดขึ้น เนื่องจากบุคลากรไม่กล้าที่จะติดต่อกับผู้บริหารเพราะเกรงว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถหรือกลัวได้รับผลในทางลบกลับมา หรือถ้าจะสื่อสารข้อมูล อาจจะเป็นข้อมูลเชิงบวกเพื่อเอาใจผู้บริหาร ในการสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ดังนี้

2.1 ทำให้ผู้บริหารมองย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจะสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นรากฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบายและทิศทางขององค์กรได้

2.2 ทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง

2.3 ช่วยให้ผู้บุคลากรลดความกดดันลง และความเครียดต่าง ๆ ลงได้ระดับหนึ่ง เพื่อที่มีโอกาสสื่อสารให้กับผู้บริหารได้รับทราบถึงข้อมูลและปัญหา

2.4 การสื่อสารลักษณะนี้จะทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มความรู้สึกดีต่อองค์กร ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดการสำรวจทัศนคติของบุคลากรในองค์กร เช่น การสำรวจความคิดเห็น ด้านการสื่อสาร ประกาศนโยบายเปิดกว้างให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกยิ่งขึ้น การนัดประชุมพิเศษ และการพูดคุยหารืออย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น

3) การสื่อสารแบบแนวนอน (Later/Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานหรือในระดับเดียวกัน จะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง จะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงานและยังเป็นช่องทางในการสร้าง

นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กร โอกาสในการรับรู้ข่าวสาร ข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสในวาระต่าง ๆ มากขึ้น

4) การสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) เป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำกับฝ่ายปฏิบัติการ เช่น ผู้จัดการ ฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งส่วนข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้ใช้พนักงานได้ทราบ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ผู้บริหาร คือบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดในองค์กรที่จะเลือกใช้กระบวนการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งให้มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและสามารถเห็นถึงความแตกต่างของบุคลากรโดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากและต่างสาขาวิชาชีพ ต้องใส่ใจในรายละเอียดส่วนนี้ด้วย เนื่องจากการทำงานจะต้องอาศัยส่วนงานจากหลายฝ่าย จำเป็นจะต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นการช่วยลดทอนปัญหาภายในองค์กรได้

2.2.9 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสามารถจำแนกได้ในลักษณะหลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาในแต่ละบริบทของการสื่อสาร สามารถแบ่งรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรออกเป็น 4 รูปแบบ (Miller, 2009 อ้างถึงใน พริดา พรหมบุตร, 2561) ดังต่อไปนี้

1) จำแนกตามทิศทางการสื่อสารภายในองค์กร (Base on Direction of Communication) โดยนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงทิศทางการสื่อสารภายในองค์กรไว้หลากหลายรูปแบบ ดังต่อไปนี้

อัจฉรา สุขกลิ่น (2561) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบันเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ทำให้การสื่อสารเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง มีความจำเป็นที่ต้องนำข้อมูลข่าวสารให้ได้อย่างรวดเร็วในอดีต ต้องมีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ซึ่งต้องใช้เส้นทางการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเส้นทางการสื่อสารมี 4 ทิศทางหลัก ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นลักษณะของการสั่งงาน เป็นการบอกถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์ เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับไปในการทำงาน โดยการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างจะนิยมใช้ในการประชุมเพื่อจะได้ช่วยกันสร้างผลงานที่ดีขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำปรึกษา การรายงานผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ การสื่อสารแบบนี้จะไม่ค่อยเกิดขึ้น เนื่องจากบุคลากรไม่มีความกล้าที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร

3. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) หมายถึง การสื่อสารในทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกันหรือในบุคคลระดับเดียวกัน จะช่วยในการประสานงานต่าง ๆ ได้ดีขึ้น สร้างความเป็นกันเองและเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ในองค์กร

4. การสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) หมายถึง การสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ ปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายที่ให้คำแนะนำกับฝ่ายปฏิบัติการ

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ (2553) กล่าวว่า ทิศทางการติดต่อสื่อสารสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นไปเบื้องบน การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน รายละเอียดดังนี้

1. การสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง (Downward Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ส่งผ่านจากลำดับชั้นบังคับบัญชาในระดับสูงลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับที่ต่ำกว่าภายในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ การมอบหมายงานตามลำดับบังคับบัญชา การสั่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง การประเมินผลการทำงานของพนักงานโดยหัวหน้า และกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ซึ่งการสื่อสารที่ใช้ส่วนมากจะใช้ในการพูดในที่ประชุม การเขียนคำสั่งการเรียกเจรจาพูดคุยตัวต่อตัว การสื่อสารรูปแบบนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการกำหนดกรอบการทำงานของพนักงานภายในองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หากการสื่อสารจากบนลงล่างไม่ดี อาจส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิด สับสน และการเบี่ยงเบนข่าวสารจากต้นทางได้

2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นไปเบื้องบน (Upward Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผ่านจากผู้ปฏิบัติงานในระดับบังคับบัญชาที่ต่ำกว่าขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาที่ระดับสูงกว่าเพื่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้ จะเป็นการสรุปย่อเฉพาะผลย้อนกลับที่เป็นสาระสำคัญเท่านั้น โดยไม่มุ่งเน้นรายละเอียด ทำให้ข้อมูลที่ถูกรวบรวมไปนั้นสั้น กระชับ และมีความชัดเจน

3. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ร่วมงานในแผนกเดียวกัน การสื่อสารในระดับนี้มีความสำคัญมาก เนื่องจากการสื่อสารรูปแบบนี้จะทำให้เกิดความร่วมมือต่อกันและก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม

4. การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน (Cross Communication) เป็นการติดต่อสื่อสาร ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่อยู่หน่วยงานต่างกันหรือข้ามแผนกกัน การสื่อสารแบบนี้เป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารมีสายงานไม่ตรงกันและผู้สื่อสารมีระดับตำแหน่งสูงต่ำที่แตกต่างกันด้วย

จากการศึกษาเรื่องรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร โดยจำแนกตามทิศทางของการสื่อสาร (Based on direction of communication) สามารถสรุปได้ว่า การเลือกใช้ทิศทางการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ผู้บริหารถือเป็นบุคคลสำคัญที่สุดขององค์กรที่จะ

เลือกใช้การสื่อสารรูปแบบต่างๆที่มีความเหมาะสมกับตัวบุคลากร สถานการณ์และวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากในการดำเนินการขององค์กรประกอบไปด้วยบุคคลจำนวนมากที่จะต้องทำงานร่วมกัน ล้วนมีความแตกต่างกันในหลากหลายด้าน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารที่สามารถสื่อความเข้าใจถึงเป้าหมายการทำงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นตัวช่วยในการลดปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้อย่างสมบูรณ์

2) จำแนกตามช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (Based on Channel) สามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One-way communication) และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) รายละเอียดดังนี้

นิภาพรรณ โสพัฒน์ (2562) กล่าวว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) เป็นการส่งข่าวสารข้อมูลหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่สามารถมีการตอบสนองให้ผู้ส่งทราบได้ในทันทีต่อเรื่องราวที่ส่งออกมา แต่อาจจะมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับได้ในทันที จึงมักเป็นการสื่อสารโดยอาศัยสื่อมวลชน เช่น การฟังวิทยุ หรือการชมโทรทัศน์ เป็นต้น การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เป็นการสื่อสารหรือสื่อความหมายที่ผู้รับมีโอกาที่จะตอบสนองกลับมายังผู้ส่งการได้ในทันที ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจอยู่ต่อหน้ากันหรือคนละสถานที่ก็ได้ แต่ทั้งสองฝ่ายสามารถมีการเจรจาหรือการตอบโต้กันไปมาโดยที่ต่างฝ่ายต่างทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและรับสารในเวลาเดียวกัน

จากการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารจำแนกตามช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (Based on Channel) สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรสามารถใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางได้ทั้งการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวและสองทาง ตามบริบทความเหมาะสมของวัตถุประสงค์การใช้งาน ซึ่งการสื่อสารแบบทางเดียวจะมีความรวดเร็วและเป็นระเบียบให้กระบวนการสื่อสารมากกว่าการสื่อสารแบบสองทาง การที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรสูงสุด การสื่อสารสองทางจะช่วยสร้างความเข้าใจและสามารถตอบกลับสารนั้น ๆ ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ลดข้อผิดพลาดในกระบวนการได้ มีประสิทธิภาพกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว

3) จำแนกตามประเภทของการใช้งาน (Based on type of use) สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication channels) และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication channels) รายละเอียดดังนี้

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication channels) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เป็นระเบียบแบบแผน มีขั้นตอนที่กำหนดไว้ชัดเจน โดยผ่านระเบียบข้อกำหนดจากโครงสร้างการบริหารขององค์กร อาจเป็นการสื่อสารที่เป็นแบบลายลักษณ์อักษร หรือ

การสื่อสารทางวาจา โดยช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการจะเป็นการสื่อสารแบบบนลงล่างหรือล่างขึ้นบนก็ได้

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication channels) หมายถึง ลักษณะการสื่อสารที่อาศัยการสื่อสารจากความสนิทสนม คั่นเคย การรู้จักเป็นการส่วนตัวระหว่างบุคคลภายในองค์กรตามกลุ่มสังคม ส่วนใหญ่การสื่อสารรูปแบบนี้จะเป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูดทางวาจา การพบปะพูดคุยสนทนากัน การสื่อสารลักษณะนี้จะไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างการบริหารองค์กร ข้อดีคือ ความรวดเร็วในการสื่อสาร ข้อเสียคือ เนื้อหา ข่าวสารอาจมีการบิดเบือนคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงได้

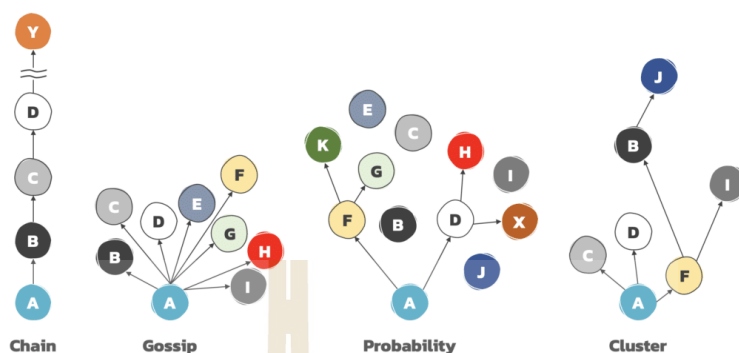
ปรีดี นุกุลสมปรารถนา (2566) กล่าวว่า การสื่อสารในลักษณะแบบไม่เป็นทางการ คือ การสื่อสารที่ไม่ต้องมีระเบียบแบบแผน ไม่มีโครงสร้างใด ๆ ในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ หรือในระดับเดียวกันเช่นกัน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนั้นสามารถเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า การสื่อสารแบบต้นองุ่น (Grapevine Communication) เป็นรูปแบบการสื่อสารในเชิงสร้างสัมพันธ์ทางสังคมแบบสบาย ๆ ด้วยการสื่อสารไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาที่ตนเองมีความสัมพันธ์แบบใกล้ชิดและแต่ละคนจะทำการบอกต่อกระจายไปเหมือนต้นองุ่นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจะแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. การสื่อสารแบบเส้นตรง (Single Strand Chain) หมายถึง การสื่อสารในรูปแบบแนวตั้งแบบเส้นตรง กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาหรือพนักงานมีการแบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานคนหนึ่ง และเพื่อนร่วมงานคนนั้นก็จะทำการแบ่งปันข้อมูลเดียวกันต่อเป็นทอด ๆ เป็นการสื่อสารที่ค่อนข้างใช้เวลาเนื่องจากเป็นการสื่อสารที่ส่งต่อมาเป็นทอด ๆ ยาวไปแบบคนต่อคน

2. การสื่อสารแบบกระจายข่าวสาร (Gossip Chain) หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลโดยตรงด้วยตนเอง เปรียบกับวงล้อที่ผู้สื่อสารนั้นอยู่ตรงกึ่งกลางแล้วสื่อสารกระจายออกไปตามซี่ล้อที่อยู่โดยรอบ โดยแต่ละบุคคลที่ได้รับข้อมูลข่าวสารสามารถพูดส่งต่อข้อมูล

3. การสื่อสารแบบกระจายสุ่ม (Probability Chain) หมายถึง การสื่อสารที่มีข้อมูลมาจากแหล่งเดียวโดยการแพร่กระจายข้อมูลแบบสุ่ม ไม่เฉพาะเจาะจงบุคคลใด ประเด็นหลักของการสื่อสารจะเป็นการแบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป จากนั้นแต่ละคนอาจกระจายข้อมูลไปยังบุคคลอื่น โดยใช้กฎความน่าจะเป็นเข้ามาเกี่ยวข้องในการสื่อสาร

4. การสื่อสารแบบกลุ่ม (Cluster Chain) หมายถึง การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานกลุ่มหนึ่ง ซึ่งแต่ละบุคคลจะแบ่งปันข้อมูลนี้กับเพื่อนร่วมงานอีกกลุ่มหนึ่งและสิ่งสำคัญของการสื่อสารรูปแบบนี้คือการวางแผนในการแพร่กระจายข้อมูลนั้น ๆ อย่างไรเพื่อให้ทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน และมีทิศทางการทำงานไปในทางเดียวกัน จะช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ เป็นต้น



ภาพที่ 9 รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (ปรีดี นกุลสมปรารถนา, 2566)

ที่มา <https://www.popticles.com/communications/informal-communication/>

จากการศึกษาเรื่องรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามประเภทของการใช้งาน (Based on type of use) สรุปได้ว่า การสื่อสารแบบเป็นทางการเป็นการสื่อสารที่มีรูปแบบชัดเจนมีความเป็นระบบระเบียบ สามารถตรวจสอบข้อมูลและพนักงานสามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่ายกว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

4) จำแนกตามสัญลักษณ์ของการสื่อสารภายในองค์กร (Based on Communication) สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบคือ การติดต่อสื่อสารโดยใช้คำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร (Verbal communication) และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Non-verbal communication)

พาริดา พรหมบุตร (2561) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารโดยใช้คำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร (Verbal communication) เป็นการสื่อสารที่มีบทบาทและความสำคัญต่อการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจ การติดต่อประสานงานกัน และสามารถทำให้การดำเนินงานราบรื่น การสื่อสารโดยใช้คำพูดเริ่มจากการทักทายและสนทนากับเพื่อนร่วมงานการนำเสนอผลงานในที่ประชุม การติดต่อนัดหมายผ่านทางโทรศัพท์ เป็นต้น การสื่อสารด้วยคำพูดที่ก่อให้เกิดผลดี ได้แก่ การสื่อสารด้วยคำพูดเป็นการสนับสนุนการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้พูดสามารถทราบปฏิกิริยาตอบกลับจากผู้ฟังได้ทันทีว่าผู้ฟังมีความเข้าใจในสารที่ส่งไปหรือไม่ และผู้ฟังสามารถซักถามเพิ่มเติมได้ การสื่อสารโดยใช้การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร (Written communication) การสื่อสารรูปแบบนี้เหมาะสมสำหรับเนื้อหาของสารที่มีความสลับซับซ้อนหรือเป็นแนวทางการปฏิบัติแบบใหม่ การสื่อสารโดยใช้การเขียนภายในองค์กรมักมาในรูปแบบของการทำรายงานการทำงาน คำสั่ง รายงานการประชุม ซึ่งมีลักษณะเป็นทางการมีเนื้อหาสาระที่ละเอียดจึงทำให้เป็นที่ยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ เหมาะกับการติดต่อสื่อสารที่มีผู้รับสารเป็นจำนวนมาก เพื่อให้การส่งข้อความมีความทั่วถึง และในส่วนของการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้

คำพูด (Non-verbal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดและภาษาเขียนในการติดต่อสื่อสาร การแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูดนั้น ได้แก่ การแสดงออกทางสีหน้า อากัปกิริยา ท่าทาง น้ำเสียง การเคลื่อนไหวของร่างกาย เป็นต้น

จากการศึกษาเรื่องรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร โดยจำแนกตามสัญลักษณ์ของการสื่อสารภายในองค์กร (Based on communication sign) สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ควรใช้การสื่อสารโดยใช้คำพูดหรือการเขียนลายลักษณ์อักษรมากกว่าการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในภาคส่วนและระดับต่างๆเกิดความเข้าใจตรงกัน ก่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และรูปแบบการเขียนสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรสามารถทำให้งานธุรการทุกคนภายในองค์กรเกิดความเข้าใจตรงกันอีกด้วย

2.2.10 วิธีการสื่อสารในองค์กร

วิธีการสื่อสารในองค์กรประกอบด้วย 3 วิธีการ ดังนี้

1) การสื่อสารด้วยวาจา (ภาษาพูด) คือ การพูดเป็นประโยค มีจังหวะจะโคน น้ำเสียง มีทั้งเบาและค่อย อีกทั้งมีความเร็วหรือช้าของการพูด

2) การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง (ภาษากาย) ตัวอย่างเช่น การกลอกตา กางจ้องตา การพยักหน้า การก้มโค้ง การแสดงออกทางสีหน้า การสัมผัส และการใช้มือ

3) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (ภาษาเขียน) คือ สัญลักษณ์และรูปภาพต่าง ๆ

การจะเลือกใช้วิธีของการสื่อสาร มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมากมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ส่งและผู้รับ ตลอดจนเหตุการณ์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในบางครั้งการสื่อความหมายอาจจะต้องใช้ 2 หรือ 3 วิธีร่วมกัน เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีน้ำหนักและมีความหมายลึกซึ้งมากขึ้น และเมื่อมีการสื่อสารแล้วยังต้องสังเกตปฏิกิริยาย้อนกลับของผู้รับเพื่อที่จะได้ทราบว่าข่าวสารหรือข้อมูลที่ส่งไปนั้นบรรลุเป้าหมายเพียงใด ปฏิกิริยาย้อนกลับนี้ อาจจะมีทั้งพอใจและไม่พอใจ หรือมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใดด้วย ซึ่งรูปแบบของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว (One - way Communication) เป็นการส่งข้อมูลข่าวสารหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่สามารถตอบสนองให้ผู้ส่งสารทราบที่ได้ในทันทีต่อเรื่องราวที่ส่งมา มักเป็นการสื่อสารโดยสื่อมวลชน เช่น การฟังวิทยุ หรือการชมโทรทัศน์ เป็นต้น และการสื่อสารรูปแบบการสื่อสารสองทาง (Two - way Communication) เป็นการสื่อสารหรือสื่อความที่ผู้รับสารมีโอกาสตอบสนองมายังผู้ส่งได้โดยทันที ซึ่งผู้ส่งและผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรือคนละสถานที่ก็ได้ แต่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถเจรจาหรือโต้ตอบกันไปมาโดยที่ต่างฝ่ายต่างทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกัน

2.2.11 อุปสรรคของการสื่อสาร

วีย์รฎา กวณรวบวรรกษ (2566) กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร คือการพูดคุยระหว่งคูลสนทนา กลุ่มผู้รับข้อมูลแต่ละบุคคลจะมีการตีความคนละแบบหากได้รับข้อความไม่ครบถ้วนหรือ

เกิดการบิดเบือนของข้อมูล ซึ่งอาจส่งผลทำให้จากเรื่องราวเล็ก ๆ กลายเป็นเรื่องราวที่สร้างความขัดแย้งได้ ซึ่งอุปสรรคของการสื่อสารเกิดจาก 4 สาเหตุ กล่าวคือ 1. ตัวบุคคล (Personnel) ผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจมีทัศนคติ ความเข้าใจแตกต่างกัน การรับรู้ไม่เท่ากันอาจส่งผลทำให้การสื่อสารนั้น ๆ ล้มเหลว อีกทั้งเรื่องของการใช้น้ำเสียง ทักษะในการใช้ภาษาของตัวบุคคลล้วนเป็นปัจจัยที่อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งได้ 2. ข้อความ (Message) ความครบถ้วนของข้อความที่สื่อสารส่งผลต่อความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการสื่อสารได้เช่นกัน 3. ช่องทาง (Channel) การส่งผ่านข้อมูลที่มีความสะดวกรวดเร็ว เช่น การส่งจดหมายทางอีเมล การส่งข้อความผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ การพูดคุยผ่านโทรศัพท์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารทางบวกคือมีความรวดเร็ว สะดวกในการสื่อสาร แต่สามารถส่งผลทางลบได้เช่นกัน เช่น ความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น 4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) การสื่อสารที่ดีคือการสื่อสารแบบสองทาง (Two - way Communication) จะส่งผลทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารรับรู้ข้อมูลข่าวสารในทิศทางเดียวกัน

สุริยา อินทจันทร์ (2567) กล่าวว่า อุปสรรคการสื่อสาร หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร อุปสรรคการสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนในกระบวนการสื่อสาร องค์ประกอบของอุปสรรคในการสื่อสาร มีดังนี้ 1. อุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร กล่าวคือ ผู้ส่งสารไม่มีเป้าหมายในการสื่อสาร เช่น ขาดการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ขาดความเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร การใช้ถ้อยคำถ่ายทอดที่ไม่เหมาะสม และการที่ผู้ส่งสารขาดความพร้อมในการสื่อสาร เช่น มีความวิตกกังวล เป็นต้น 2. อุปสรรคที่เกิดจากสาร กล่าวคือ สารที่ใช้ภาษาคลุมเครือ ขาดความชัดเจน สารที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร เช่น สารที่มีความยากหรือ่ายเกินไป สารที่เป็นความรู้ที่แปลกใหม่ต้องใช้เวลาทำความเข้าใจ เป็นต้น 3. อุปสรรคที่เกิดจากสื่อหรือช่องทาง กล่าวคือ การเลือกช่องทางการสื่อสารที่ขาดความเหมาะสม ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ 4. อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร กล่าวคือ เกี่ยวกับเรื่องข้อจำกัดในการรับสาร เช่น ความไม่มีสมาธิในการรับสาร สิ่งแวดล้อมหรือบริบทรอบข้างไม่เอื้ออำนวย ผู้รับสารขาดความรู้ ความเข้าใจที่จะรับสาร และการที่ผู้รับสารมีความคาดหวังในการสื่อสารสูงเกินไป

จากแนวความคิดเกี่ยวกับอุปสรรคการสื่อสารข้างต้น แสดงให้เห็นว่า นักวิชาการทั้งสองท่านมีแนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคในการสื่อสารที่คล้ายคลึงกันซึ่งสรุปได้ว่า อุปสรรคในการสื่อสารมีปัจจัยหลัก 4 ประการซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการสื่อสาร ได้แก่ อุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร อุปสรรคที่เกิดจากสาร อุปสรรคที่เกิดจากสื่อช่องทาง และอุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร อุปสรรคของการสื่อสารนั้นจะส่งผล ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้สื่อสาร ซึ่งอุปสรรคในการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกกระบวนการสื่อสารและอาจนำไปสู่ความขัดแย้งจากความล้มเหลวในการสื่อสารได้ การสื่อสารที่ดีคือการสื่อสารแบบสองทาง (Two - way Communication) จะส่งผลทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารรับรู้ข้อมูลข่าวสารในทิศทางเดียวกัน

2.2.12 ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

นิสรา เศรษฐวรานกูร (2549) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับหลักสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เป็นสิ่งที่จำเป็นที่อยู่บนพื้นฐานของการสื่อสารโดยต้องไม่มีการบิดเบือนและผู้รับสารจะต้องเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารด้วย
2. ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Context) ภาษาพูดและท่าทางที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่สำคัญและควรมีคำอธิบายที่ชัดเจน นอกเหนือจากวัฒนธรรมสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารด้วย
3. เนื้อหาสาระ (Context) ต้องเป็นเรื่องราวที่เป็นความจริง ที่มีความหมายต่อผู้รับสารโดยอาจเป็นเรื่องราวที่ให้ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ พร้อมกับการชี้แจงและคำแนะนำให้มีการตัดสินใจด้วย
4. ความต่อเนื่องและอยู่กับร่องกับรอย (Continuity and Consistency) การสื่อสารนั้นจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ
5. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ควรเลือกช่องทางการส่งสารที่ได้ผลเร็วที่สุด
6. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience) การสื่อสารนั้นต้องพิจารณาถึงความสามารถของผู้รับ เช่น พื้นฐานความรู้ สภาพแวดล้อม เป็นต้น
7. ความแจ่มชัดของการสื่อสาร (Clarity) การสื่อสารควรใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสารแต่ละตัวเป็นสิ่งที่ชี้ถึงการเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพของการสื่อสาร เนื่องจากแต่ละตัวจะมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน

นาตยา เกรียงชัยพฤษ (2552) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยหลายปัจจัยด้วยกัน ดังนี้

- 1) ทักษะในการสื่อสาร ประกอบด้วยทักษะ 3 ประการ ได้แก่ 1.ทักษะในการฟัง พูด อ่าน และเขียน 2.ทักษะในการเข้ารหัส และถอดรหัส 3.ทักษะในการคิดหาเหตุผล 4.ทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสาร และ 5.ทักษะในการใช้อารมณ์
- 2) เจตคติ ประกอบไปด้วยเจตคติ 3 ประการ ได้แก่ 1.เจตคติเรื่องที่จะสื่อสาร 2.เจตคติต่อตนเอง และ 3. เจตคติต่อผู้รับสาร
- 3) ระดับความรู้ ประกอบไปด้วยระดับความรู้ 3 ประการ ได้แก่ 1. ระดับความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร 2. ระดับความรู้ในเรื่องเครื่องมือที่จะสื่อสาร 3. ระดับความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสาร และ 4.ระดับความรู้เรื่องอารมณ์และการควบคุมอารมณ์ในการสื่อสาร

Scott M. Cutlip และ Allen H. Center (1952) กล่าวว่า 7 สิ่งที่จะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย การรู้จักประสงค์ในการสื่อสาร การระบุเป้าหมายของผู้รับสาร การวางแผนหัวข้อสำหรับการสื่อสาร การรับฟังเชิงรุก การใช้ลักษณะวาจาสื่อสารที่ชัดเจน การใช้ภาษาที่เหมาะสม และการทำให้ผู้รับสารเข้าถึงเนื้อหาสาระได้ง่าย

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม และ มนต์ ขจรเจริญ (2562) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้แก่ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสาร การรับรู้และเข้าใจในข่าวสารจากช่องทางต่าง ๆ และพบว่า บุคคลที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และในส่วนของคนที่มีระดับการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพประกอบไปด้วยปัจจัยหลายด้าน ซึ่ง ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร เป็นตัวบ่งชี้ถึงการเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพของการสื่อสาร เนื่องจากแต่ละตัวจะมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารประกอบไปด้วย ทักษะในการสื่อสาร เจตคติ และระดับความรู้ ซึ่งมีหลักสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ทั้งด้านความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อม เนื้อหาสาระ ความต่อเนื่องและอยู่กันบริบทกับรอบย ช่องทางการสื่อสาร ความสามารถของผู้รับสาร ความสามารถในการสื่อสาร และความแจ่มชัดของการสื่อสารที่จะส่งผลทำให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพนั่นเอง

จากองค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยนำองค์ประกอบเหล่านี้มาทำการสังเคราะห์เพื่อใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย โดยการคัดเลือกตัวแปรองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรหรือองค์ประกอบนั้นจะต้องปรากฏในเอกสารไม่น้อยกว่า 3 ฉบับ หรือคิดเป็นอย่างน้อย ร้อยละ 20 ของจำนวนเอกสารที่ศึกษา สอดคล้องตามแนวคิดของ Krippendorff (2004) ที่ใช้ความถี่เป็นเครื่องมือระบุความสำคัญของแนวคิดในเชิงบริบทและทฤษฎี ดังตารางที่ 2.2 และ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 องค์ประกอบการสื่อสาร

องค์ประกอบการสื่อสาร	นักวิชาการ/นักศึกษากการ										ความถี่
	David K. Berlo (1960)	Richard N. (2024)	Harold Lasswell (1948)	Osgood & Schramm (1954)	Shannon & Weaver (1949)	กิดานันท์ มลิทอง (2548)	สุริยา อินทจันทร์ (2567)	ณัฐศิริ อำพันศิริ (2563)	นิภาพรรณ ไส้พุดน์ (2562)	Scott & Allen (1952)	
1. ผู้ส่งสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
2. สาร/เนื้อหาสาระ	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓	7
3. สื่อ/ช่องทางสื่อสาร	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	8
4. ผู้รับสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
5. ข้อเสนอแนะ			✓			✓		✓			3
6. สิ่งรบกวน			✓		✓	✓					3
7. บริบท/สภาพแวดล้อม			✓								1
8. ผลลัพธ์ของการสื่อสาร				✓							1
9. อารมณ์และความรู้สึก								✓			1
10. การตีความ						✓					1
11. สัญญาณ/ประสบการณ์รวม				✓		✓			✓		3

จากตารางที่ 2.2 สรุปแนวคิดของนักวิชาการและนักการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการสื่อสาร พบว่า โดยส่วนใหญ่ นักวิชาการและนักการศึกษา กล่าวถึงองค์ประกอบด้านการสื่อสาร จำนวน 11 ด้าน โดยผู้ศึกษาสนใจองค์ประกอบที่มีความถี่ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้ส่งสาร 2) ผู้รับสาร 3) สื่อ/ช่องทางสื่อสาร และ 4) สาร/เนื้อหาสาระ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นแนวคิดสำคัญในการศึกษาเนื่องจากอาจเป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ตารางที่ 2.3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร

ปัจจัยการสื่อสาร ในองค์กร	นักวิชาการ/นักศึกษากการ															
	David K. Berlo	Shannon & Weaver (1949)	Osgood & Schramm (1954)	J.R. Schermerhorn (1996)	Leavitt & Moller (1951)	นิภาพรณ์ โสพัฒน์ (2562)	กอบกุล จันทร์โสภา และคณะ (2557)	อัจฉรา สุขกลิ่น (2561)	เบญจวรรณ แฉ่งเจริญ (2557)	พริดา พรหมบุตร (2561)	วิรัชดา กิ่งศรีบริรักษ์ (2566)	สุริยา อินทจันทร์ (2567)	นิสรา เศรษฐวรจากร (2549)	นิตยา เกียรติชัยเพ็ญ (2552)	จิราวรรณ ยิ้มลิ้ม และ มนต์ ของเจริญ (2562)	ความถี่
1. ทักษะการสื่อสาร	✓									✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
2. ทศนคติ	✓		✓										✓	✓		4
3. ระดับความรู้	✓		✓										✓	✓	✓	5
4. ระบบวัฒนธรรมและสังคม	✓		✓													2
5. สิ่งรบกวน		✓														1
6. พฤติกรรมระหว่างคู่สื่อสาร	✓		✓							✓	✓	✓	✓			6
7. ประสบการณ์ระหว่างคู่สื่อสาร		✓	✓													2
8. นโยบาย/การให้ข้อมูลจากผู้บริหาร				✓		✓		✓								3
9. การสื่อสารสองทาง			✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓						7
10. วิธีการสื่อสาร (ภาษาพูด/ภาษากาย)										✓	✓					2
11. ตัวบุคคล (ผู้ส่งสารและผู้รับสาร)	✓									✓	✓	✓	✓		✓	6
12. สาร/เนื้อหาสาระ	✓									✓	✓	✓	✓			5
13. สื่อ/ช่องทางสื่อสาร	✓									✓	✓	✓	✓			5
14. ข้อเสนอแนะ/การตอบกลับ											✓					1
15. ความน่าเชื่อถือ													✓			1
16. บริบท/สภาพแวดล้อม	✓												✓			2
17. ความต่อเนื่อง													✓			1
18. ความชัดเจน													✓			1
19.การสื่อสารจากล่างขึ้นบน													✓			1
20. การสื่อสารแบบไขว้													✓			1

จากตารางที่ 2.3 สรุปแนวคิดของนักวิชาการและนักการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า โดยส่วนใหญ่ นักวิชาการและนักศึกษากล่าวถึงองค์ประกอบปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งหมด 20 องค์ประกอบปัจจัย โดยผู้ศึกษาสนใจองค์ประกอบที่มีความถี่ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสาร 2) การสื่อสารแบบสองทาง 3) พฤติกรรมระหว่างคู่สื่อสาร 4) ตัวบุคคล (ผู้ส่งสารและผู้รับสาร) 5) ระดับความรู้ 6) สาร/เนื้อหาสาระ 7) สื่อ/ช่องทางสื่อสาร ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นแนวคิดสำคัญในการศึกษาเนื่องจากอาจเป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

จากตารางสังเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารและปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร (ตารางที่ 2.2 และ 2.3) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์สังเคราะห์จากความถี่ ความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันขององค์ประกอบปัจจัย ซึ่งสามารถสังเคราะห์ปัจจัยได้จำนวนทั้งสิ้น 8 ปัจจัย ได้แก่ 1) ผู้ส่งสาร 2) ผู้รับสาร 3) สื่อ/ช่องทางสื่อสาร 4) สาร/เนื้อหาสาระ 5) ทักษะการสื่อสาร 6) การสื่อสารสองทาง 7) พฤติกรรมคู่สื่อสาร และ 8) ระดับความรู้ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นแนวคิดสำคัญในการศึกษาเนื่องจากอาจเป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย



2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ไว้ว่า ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน แม้คำของ “ประสิทธิภาพ” คือ ประสิทธิภาพ หรือ ประสิทธิภาพ- โดยทั่วไปประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้ามีผลการปฏิบัติงานดีจะถือว่าเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดีจะถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นๆต่ำ (อัครเดช, 2560)

ปารวี สยัตพานิช (2563) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ได้ผลลัพธ์ตามเป้าประสงค์ที่ต้องการ โดยมีการใช้ทรัพยากรต่างๆอย่างคุ้มค่า ต้นทุนต่ำและเกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน

Millet (1954) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจและได้รับผลประโยชน์จากการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน เช่น การบริการอย่างเท่าเทียม การบริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

สมใจ ลักษณะ (2549) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ปัจจัยและกระบวนการ การดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับ เป็นตัวประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานนั้น ซึ่งอาจแสดงค่าประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็แสดงว่ามีประสิทธิภาพมากเท่านั้น ประสิทธิภาพอาจไม่ใช่ค่าเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยแบบบันทึกการใช้เงิน วัสดุ คนและเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ตามความจำเป็น ไม่สูญเปล่า รวมถึงการใช้กลยุทธ์และเทคนิคที่เหมาะสมนำไปสู่การเกิดผลผลิตที่รวดเร็ว ตรงเวลาและมีคุณภาพ ซึ่งประสิทธิภาพมี 2 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. ประสิทธิภาพของบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการทำงานที่สร้างผลงานได้มากและมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยใช้ต้นทุนและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความพอใจและความสุขในการทำงานจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ ความสามารถดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดเวลา ทรัพยากรและกำลังคน มีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์

กลยุทธ์ เทคนิคและเทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม เกิดความราบรื่นในการดำเนินงาน องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ได้ผลลัพธ์ตามเป้าประสงค์ที่ต้องการ ใช้เครื่องมือในการทำงานอย่างถูกวิธี บุคลากรปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยใช้ต้นทุน พลังงานและเวลาในการทำงานน้อยที่สุด อีกทั้งคำนึงถึงส่วนวิธีการผลิตและคุณภาพของสินค้าเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีจะถือว่าเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง โดยประสิทธิภาพสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ซึ่งบุคคลที่มีประสิทธิภาพจะสามารถปฏิบัติงานโดยใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการทำงานโดยสร้างผลงานที่มีคุณภาพ ใช้เวลาและค่าใช้จ่ายน้อย มีวิธีการดัดแปลงการทำงานให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ส่วนระดับองค์การเป็นความสามารถในการดำเนินงานได้ตามภารกิจ วัตถุประสงค์ขององค์การโดยมีการใช้ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่า ประหยัดเวลาและกำลังคน มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งผลให้เกิดการผลิตและบริการได้ตามเป้าหมายองค์การโดยใช้ยุทธศาสตร์กลยุทธ์อย่างชาญฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม เกิดประสิทธิภาพและความราบรื่นในการดำเนินงาน

2.3.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์สันและโพลแมน (Peterson & Plowman, 1989) กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีทั้งหมด 4 องค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1. คุณภาพของงาน (Quality) ผลลัพธ์ของงานจะต้องมีคุณภาพสูง กล่าวคือ ทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ได้รับประโยชน์อย่างคุ้มค่าและเกิดความพึงพอใจ โดยคุณภาพของงานจะมีประสิทธิภาพได้นั้น กระบวนการปฏิบัติงานจะต้องมีการวางแผนเป้าหมาย วางแผนและปฏิบัติตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องตามความต้องการ 2. ปริมาณ (Quantity) ผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นต้องมีปริมาณเป็นไปตามที่คาดหวังของหน่วยงานหรือองค์กร มีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณของงานที่ตั้งไว้เป็นผลลัพธ์ 3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสมกับหลักการ ต้องมีการบริหารจัดการเวลาให้มีความรวดเร็ว เหมาะสมกับแผนการดำเนินงานที่วางไว้ 4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินงานจะต้องมีวิธีการดำเนินงานที่มีความเหมาะสม ประหยัดต้นทุน ได้กำไรมากที่สุด ต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งทรัพยากรแรงงาน เครื่องมือ สถานที่ เทคโนโลยีต่างๆที่นำมาใช้ โดยบริหารจัดการให้เกิดความคุ้มค่าและประหยัดต้นทุนที่สุด

ชัยวุฒิ เทโพธิ์ (2563) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ 1. กระบวนการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการทำงานของบุคลากรที่มีความสัมพันธ์กัน มีการกำหนดแผนการทำงาน ขั้นตอนวิธีการทำงานที่ชัดเจน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การดูแลความเรียบร้อยและการควบคุมคุณภาพของงาน 2. คุณภาพของงาน คือ

ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามนโยบายของผู้บริหารอย่างเคร่งครัด ความสามารถในการใช้เทคนิควิธีในการสร้างผลงานให้มีคุณภาพ 3. ปริมาณของงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามนโยบายของผู้บริหารอย่างรวดเร็ว ตามจำนวนที่กำหนด สามารถใช้เทคนิคและวิธีการทำงานที่สามารถสร้างผลงานในปริมาณที่มากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. เวลาในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามนโยบายที่ผู้บริหารกำหนดทันตามกำหนดเวลาที่ได้วางแผนไว้ มีการบริหารจัดการเวลาในการทำงานอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม 5. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน คือ กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งด้าน สื่อ เทคโนโลยี กำลังคน วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินงาน

สมพิศ สุขแสน (2556) ได้กล่าวว่า การที่เราจะพิจารณาบุคคลที่มีประสิทธิภาพนั้น เราควรพิจารณาจากประเด็นองค์ประกอบ ได้แก่ 1. ความฉับไว รวดเร็ว คือ การใช้เวลาอย่างดีที่สุด ไม่ทำงานล่าช้า 2. ความถูกต้องแม่นยำ คือ การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูลต่าง ๆ ไม่ทำงานประมาทเลินเล่อจนส่งผลสร้างความเสียหายแก่องค์กร และมีการตรวจทานในงานอยู่เสมอ 3. ความรู้ คือ การมีองค์ความรู้ในงานที่ดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา และนำความรู้เหล่านั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น 4. ประสิทธิภาพและความคิดสร้างสรรค์ คือ การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มุมมองแปลกใหม่หรือนวัตกรรมมาใช้ในองค์กร เช่น การคิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดวิธีการบริหารเชิงรุก เป็นต้น

วรารณ ค้อชากุล (2552) กล่าวว่า แบ่งตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผลการปฏิบัติงาน คือ ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เช่น ปริมาณงานที่ได้ ความเข้าใจในการที่ได้รับมอบหมาย ความถูกต้องของงานที่ทำ และการประสานงานกัน รวมถึงความร่วมมือต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และต่างหน่วยงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าต่อหน่วยงานที่พนักงานสังกัดมากหรือน้อยกว่าที่ควรจะเป็น 2. ด้านต้นทุน คือ มูลค่าของทรัพยากรทั้งหมดที่ใช้ในการผลิตหรือการบริการ เรียกว่ามูลค่าของปัจจัยนำเข้าของระบบต้นทุน ซึ่งอาจเป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการที่เป็นผลผลิตในทางธุรกิจ 3. ด้านเวลา คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานตามปริมาณงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ กล่าวคือ ต้องใช้เวลาทำงานเท่าใดจึงจะทำงานในปริมาณที่กำหนดสำเร็จลุล่วง

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพอาศัยปัจจัยหลายด้านด้วยกันในการบ่งชี้ ได้แก่

คุณภาพของงาน ปริมาณของงานที่ได้ เวลา ค่าใช้จ่ายที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสำคัญ ซึ่งบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานถือเป็นบุคคลสำเร็จที่จะทำให้งานนั้น ๆ มีประสิทธิภาพ บุคลากรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงาน อีกทั้งมีประสบการณ์และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ไม่เกิดการสูญเสียเปล่าในกระบวนการทำงานและทำงานในปริมาณที่กำหนดให้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาและงบประมาณที่วางแผนไว้

2.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Certo, Samuel C (2000) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรนั้นประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจ การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์กำหนดมาตรฐานและข้อปฏิบัติในการดำเนินงาน มีการจัดสายบังคับบัญชา การวางแผน การสั่งการ การควบคุมงาน รวมถึงการติดตามและการประเมินผลการทำงาน 2. ปัจจัยด้านบุคคล การกำหนดหน้าที่การทำงานที่สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ คุณสมบัติด้านต่างๆของบุคคล เช่น ความสามารถ ความรู้ในงาน ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะทางเทคโนโลยี ความสามารถในการพัฒนาคนและงาน การปรับเปลี่ยนพัฒนาต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหลักขององค์กร 3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เช่น การออกแบบสินค้าและบริการ การใช้เครื่องมือในกระบวนการผลิต การควบคุม ตรวจสอบคุณภาพ การจัดการข้อมูลเชื่อมโยงส่วนการตลาด การบริการ รวมถึงการจำหน่ายสินค้าและบริการสู่ผู้บริโภค

การบริหารงานบุคลากรมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพขององค์กรเนื่องจากการบริหารบุคลากรเป็นระบบเกี่ยวกับคนในองค์กร ถ้ามีการจัดการระบบที่ดีจะเป็นที่มาของการได้บุคคลที่ดีมีความรู้ ความสามารถและลักษณะนิสัยที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อันเป็นที่มาของแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งขอบข่ายของการบริหารบุคลากรจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ส่วนโครงสร้างการทำงาน
2. การจำแนกตำแหน่งหน้าที่บุคลากรตามโครงสร้างรวมถึงการกำหนดลักษณะเฉพาะการทำงานของแต่ละบุคคล
3. การสรรหา บรรจุและการแต่งตั้ง
4. การมอบหมายงาน
5. การพัฒนาบุคลากร
6. การติดตามการปฏิบัติงานและการนิเทศ หรือการสอนแนะ
7. การประเมินผลการทำงาน

8. การสร้างเสริมขวัญกำลังใจ การให้ผลตอบแทน การส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ภวิณูช ภู (2562) กล่าวว่า การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวบุคคล มักขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 อย่างด้วยกัน ได้แก่ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน

พีรญา ชื่นวงศ์ (2560) กล่าวว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงาน ระดับความปรารถนา เพศ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม ประสบการณ์ การศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวบุคคลนั้นมีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพตัวบุคคล เช่น ระดับความปรารถนา เพศ ภูมิหลังวัฒนธรรม ประสบการณ์ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รวมถึงแรงจูงใจและความสามารถของตัวบุคคลเป็นต้น ซึ่งแรงจูงใจและความสามารถเป็นตัวกำหนดสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้น ๆ อีกทั้งในการของประสิทธิภาพองค์การ มีปัจจัย 3 ด้านสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การ ได้แก่ ด้านองค์การในการกำหนดนโยบายที่ต้องครอบคลุมด้านบุคคลที่จะต้องกำหนดหน้าที่งานให้สัมพันธ์กับเป้าหมายและคุณสมบัติของตัวบุคคล สอดคล้องกับหน้าที่งานและด้านเทคโนโลยีในการดูแลตั้งแต่ขั้นตอนการผลิตจนถึงขั้นตอนส่งมอบสินค้าและบริการให้กับลูกค้า อีกทั้งประสิทธิภาพในการทำงานจะเกิดขึ้นได้นั้น มาจากการที่องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมซึ่งเป็นต้นทางสำคัญในการดำเนินองค์กร การสรรหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมนั้น บุคคลนั้นควรมีคุณสมบัติ 3 ด้าน ได้แก่ การมีความสามารถด้านความรู้ ความคิด ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ และมีคุณลักษณะทางจิตใจเชิงบวก ซึ่งเมื่อบุคลากรในองค์กรมีคุณลักษณะที่เหมาะสมแล้วนั้น จะส่งผลทำให้การดำเนินงานขององค์กรในส่วนต่าง ๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้

2.3.4 ลักษณะของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

สมพิศ สุขแสน (2556) อ้างถึงใน พีรญา ชื่นวงศ์ 2560 ได้ให้แนวคิดว่าการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีคุณลักษณะต่อไปนี้ 1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาให้ดีที่สุด รวดเร็วไม่ทำงานล่าช้า คือคนที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) 2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ผิดพลาดน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ทั้งด้านข้อมูล ตัวเลขสถิติต่าง ๆ ไม่ผิดพลาดจนสร้างผลกระทบให้กับองค์กร 3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในหน้าที่งานดี ศึกษาหาความรู้ในงานตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรที่จะแสวงหาความรู้ ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้อื่น หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งสามารถ

นำความรู้มาปรับปรุงพัฒนาการทำงานได้ดียิ่งขึ้น 4. ประสบการณ์ หมายถึง การรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ ที่ไม่ใช่ความรู้ด้านวิชาการอย่างเดียว การที่บุคคลเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานสูง จะทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานน้อย องค์กรควรรักษาบุคคลเหล่านี้ไว้เพื่อองค์กรสามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว 5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ มาปรับใช้ในองค์กร เช่น การบริหารงานเชิงรุก คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด มองกาลไกล มองไปข้างหน้าตลอดเวลา

Harry Emerson (1931) ได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการทำให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ได้แก่

1. การทำความเข้าใจและกำหนดแนวทางในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษา คำแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียไว้เป็นหลักฐาน

7. ลักษณะงานควรมีการแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. ปฏิบัติงานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน
12. ให้บำเหน็จ รางวัลแก่ผลงานที่ดี

2.3.5 การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร

ธงชัย ฝ่าพิมาย (2559) อธิบายว่า การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบ เพื่อตัดสินใจว่าองค์กรอยู่ในสภาพที่ดี เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ การค้นพบสภาพที่ดีกว่าความคาดหวังจะเป็นที่มาของการดำเนินการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขององค์กร ซึ่งตัวบ่งชี้ที่สมควรนำมาประเมินมีดังนี้

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal accomplishment) โดยพิจารณาผลผลิตขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด
2. การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System resource) โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรเท่าใด

เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผน และเงินนั้นถูกนำมาใช้อย่างมีคุณภาพ ไม่เกิดการสูญเปล่า

3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal process and operations) โดยพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานการไหลเวียนส่งต่อของงาน การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ มีความสัมพันธ์ราบรื่นไม่มีความขัดแย้ง

4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant satisfaction) เป็นการพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์กร และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างระดับชุมชน หน่วยงานของรัฐ ฯลฯ

ผลการประเมินองค์กรทั้ง 4 ด้านจะเป็นข้อมูลที่จะช่วยแสดงความจำเป็นในจุดที่ต้องมีการพัฒนาองค์กร การพิจารณาข้อบกพร่องหรือจุดด้อยในตัวบ่งชี้ต่าง ๆ จะเป็นที่มาของการกำหนดปัญหา ซึ่งเมื่อระบุปัญหาได้แล้วจะดำเนินการต่อไปตามกระบวนการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์องค์ประกอบเพื่อใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย ดังตารางที่ 2.4



ตารางที่ 2.4 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	นักวิชาการ/นักการศึกษา								ความถี่
	Peterson & Plowman (1989)	Certo, Samuel C., (2000)	สนใจ ลักษณะ (2544)	ชัยวุฒิ เทโพธิ์ (2563)	ชาคริต ศรีขาว (2551)	พริ้งญา จีวงศ์ (2560)	สมพิศ สุขแสน (2556)	สมพงษ์ เกษมสิน (2541)	
1. ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย	✓	✓	✓		✓				4
2. วิธี/กระบวนการผลิต		✓		✓	✓				3
3. ปริมาณ	✓			✓	✓				3
4. คุณภาพ	✓			✓	✓				3
5. เวลา	✓		✓	✓			✓	✓	5
6. ด้านโครงสร้าง		✓		✓					2
7. ด้านบุคคล		✓		✓					2
8. ด้านเทคโนโลยี		✓		✓					2
9. แรงจูงใจ						✓			1
10. ความรู้ความสามารถ			✓			✓	✓	✓	4
11. ความถูกต้อง							✓	✓	2
12. ประสิทธิภาพ							✓		1
13. ความคิดสร้างสรรค์							✓		1

จากตารางที่ 2.4 สรุปแนวคิดของนักวิชาการและนักการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน พบว่า โดยส่วนใหญ่ นักวิชาการและนักศึกษากล่าวถึงองค์ประกอบประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จำนวน 13 ด้าน โดยผู้วิจัยสนใจองค์ประกอบที่มีความถี่ตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) เวลา 2) ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย 3) ด้านความรู้ความสามารถ 4) วิธี/กระบวนการผลิต 5) ปริมาณ 6) คุณภาพ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นแนวคิดสำคัญในการศึกษาเนื่องจากอาจเป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยการคัดเลือกตัวแปรองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรหรือองค์ประกอบนั้นจะต้องปรากฏในเอกสารไม่น้อยกว่า 3 ฉบับ หรือคิดเป็นอย่างน้อยร้อยละ 20 ของจำนวนเอกสารที่ศึกษา สอดคล้องตามแนวคิดของ Krippendorff (2004) ที่ใช้ความถี่เป็นเครื่องมือระบุความสำคัญของแนวคิดในเชิงบริบทและทฤษฎี

2.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การสื่อสารที่ดีจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เกิดความชัดเจน ลดความสับสน และเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมที่ดี ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวกในการทำงาน การสื่อสารที่ชัดเจนนั้นจะทำให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจเป้าหมาย หน้าที่และความคาดหวัง ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การสื่อสารที่ดียังเป็นส่วนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทีม ลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่งอีกด้วย (ปรีดี นุกุลสมปราถนา, 2566) การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและผลลัพธ์ขององค์กรในภาพรวม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นและช่วยลดความเสี่ยงความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน สร้างทีมงานที่มีพลังงานเชิงบวกในการทำงานร่วมกัน เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันขององค์กร (สัณฐาติ พรหมแดง นันทนา นิจจอหอ และนาถรพี ชัยมงคล, 2561)

การสื่อสารเป็นวิธีการหลักที่บุคคลเชื่อมต่อกัน การสื่อสารไม่เพียงแต่ใช้เพื่อถ่ายทอดข้อความหรือข้อมูลเท่านั้นแต่ยังใช้เชื่อมความสัมพันธ์และเชื่อมโยงระหว่างคู่สื่อสารอีกด้วย การสื่อสารที่ดีจะเป็นส่วนช่วยในการลดข้อผิดพลาด เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านเวลาและการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากร (Robbins & Judge, 2019)

จากตารางสังเคราะห์องค์ประกอบสื่อสารและปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร (ตารางที่ 2.2 และ 2.3) ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ปัจจัยได้จำนวนทั้งสิ้น 8 ปัจจัย ได้แก่ 1) ผู้ส่งสาร 2) ผู้รับสาร 3) สื่อ/ช่องทางสื่อสาร 4) สาร/เนื้อหาสาระ 5) ทักษะการสื่อสาร 6) การสื่อสารสองทาง 7) พฤติกรรมคู่สื่อสาร และ 8) ระดับความรู้ และในส่วนของการสังเคราะห์องค์ประกอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 2.4) ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์องค์ประกอบได้จำนวนทั้งสิ้น 6 ด้าน ได้แก่ 1) เวลา 2) ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย 3) ความรู้ความสามารถ 4) วิธี/กระบวนการผลิต 5) ปริมาณ 6) คุณภาพ ซึ่งสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

1) ด้านผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่มีความรู้และความเข้าใจในสารหรือเนื้อหาสาระ และสามารถเลือกวิธีการถ่ายทอดสารได้อย่างเหมาะสม จะช่วยให้สารสามารถส่งถึงผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่หากผู้ส่งสารขาดทักษะหรือส่งสารไม่ชัดเจน จะส่งผลทำให้เกิดความเข้าใจผิด และนำไปสู่การเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เช่น คุณภาพของงานลดต้น สิ้นเปลืองต้นทุนและเวลาในการดำเนินงาน (Lunenburg, 2010) สอดคล้องกับแนวคิดของ David K. Berlo (1960) กล่าวคือ คุณสมบัติสำคัญของผู้ส่งสารที่จะทำให้การสื่อความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ผู้ส่งสารจะต้องมีความชำนาญในการส่งสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน มีการสื่อสารที่ใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง

และชัดเจน จะนำไปสู่ความสำเร็จในการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราวรรณ ยัมปल्ली (2561) ได้กล่าวว่า ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวม คือ การที่ผู้ส่งสารใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กรได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

2) ด้านผู้รับสาร ผู้รับสารถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมากในการสื่อสาร กล่าวคือ การสื่อสารจะมีความหมายอย่างไร จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับผู้รับสารว่าจะเลือกรับสารหรือตีความต่อสารหรือเนื้อหานั้นอย่างไร (ศศิพรรณ บิลมานิช, ม.ป.พ.) ผู้รับสารที่มีทักษะการฟังที่ดีและมีพื้นฐานความรู้ในเรื่องที่สื่อสารจะสามารถแปลความหมายของสารได้อย่างถูกต้อง ส่งผลต่อการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดโอกาสการเกิดข้อผิดพลาด และเป็นส่วนช่วยในการเพิ่มความสามารถในการเพิ่มผลิตของงาน อีกทั้งทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (Bovee & Thill, 2020)

3) ด้านสื่อหรือช่องทาง สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น การประชุมออนไลน์ การใช้แอปพลิเคชันในการปฏิบัติงานจะช่วยให้การสื่อสารสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานและประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานอีกด้วย เช่น การลดระยะเวลาส่งข้อมูลหรือประสานงาน หรือค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร การประชุม เป็นต้น สอดคล้องกับ นิติพล ภูตะโชติ (2559) ที่กล่าวถึง การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร พบว่า การติดต่อสื่อสารหลากหลายช่องทางจะช่วยลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ องค์กรควรเลือกใช้การสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อให้เกิดความถูกต้องมากขึ้น สามารถส่งเนื้อหาสาระไปยังผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว สอดคล้องกับ นิสรรา เศรษฐวรานุรักษ์ (2549) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งควรเลือกใช้ช่องทางสื่อสารที่ส่งสารได้รวดเร็วที่สุด

4) ด้านสารหรือเนื้อหาสาระ สารหรือเนื้อหาสาระที่ดี จะต้องมีความชัดเจน ครบถ้วน และตรงประเด็นในสิ่งที่ต้องการสื่อสารจะเป็นส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าใจในขั้นตอนวิธีการ รวมถึงข้อกำหนดต่าง ๆ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปตามวิธีการที่ถูกต้อง ทำให้การปฏิบัติงานเกิดคุณภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริหารจัดการทรัพยากร รวมถึงต้นทุนในการดำเนินงาน (Lunenborg, 2010)

5) ด้านทักษะการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารทั้งในการ ฟัง พูด และการเขียน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยตรง หากผู้สื่อสารมีทักษะการสื่อสารที่ดี จะลดความผิดพลาดและความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร เกิดการทำงานที่เดินหน้าเร็วขึ้นและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงประหยัดระยะเวลาในการสื่อสารและการดำเนินงาน (Bovee & Thill, 2020)

6) ด้านการสื่อสารสองทาง การสื่อสารสองทาง เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีโอกาสที่จะตอบสนองกลับมายังผู้ส่งสารได้ทันที การสื่อสารสองทางจะสร้างความเข้าใจและการตัดสินใจได้มากกว่าการสื่อสารทางเดียว การให้โอกาสผู้รับสารได้มีการตอบโต้ นั้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันละช่วยให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ และเกิดการปรับปรุง พัฒนาที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งองค์กรที่เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น ถามข้อสงสัยและเสนอแนะ จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพของงานและต้นทุน เนื่องจากการสื่อสารสองทาง จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานในกระบวนการต่างๆได้ (Lunenburg, 2010)

7) ด้านพฤติกรรมคู่สื่อสาร พฤติกรรมคู่สื่อสาร เช่น การเปิดใจรับฟัง ความเคารพ และการไว้วางใจกัน ส่งผลต่อความราบรื่นในการทำงาน เกิดการประสานงานกันซึ่งสามารถทำให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดระยะเวลา ผลผลิตของปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นอย่างมีคุณภาพ (กัญกร คำพรรณ, เมธาวิ อุดมธรรมานุภาพ, และพุทธิชาติ แผนสมบูรณ์, 2565)

8) ด้านระดับความรู้ ระดับความรู้ เป็นรากฐานสำคัญในการเข้าใจข้อมูลที่สื่อสาร หากคู่สื่อสารมีความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาสาระ จะสามารถถอดรหัสข้อมูลที่ซับซ้อนได้ง่ายนำไปประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพในระยะเวลาที่เหมาะสม (Robbin & Judge, 2019) สอดคล้องกับแนวคิดของ David K. Berlo กล่าวคือ หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีระดับความรู้ ที่เท่าเทียมกัน จะส่งผลทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่หากระดับความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารแตกต่างกัน จะต้องมีการปรับความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งทั้งในแง่ของภาษา ถ้อยคำและสำนวนที่ใช้สื่อสาร

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ปัจจัยการสื่อสาร ในองค์กร	ด้านเวลา	ด้านต้นทุน/ค่าใช้จ่าย	ด้านความรู้ ความสามารถ	ด้านวิธีการ กระบวนการผลิต	ด้านปริมาณ	ด้านคุณภาพ
1.ผู้ส่งสาร	✓	✓				✓
2.ผู้รับสาร			✓	✓	✓	✓
3.สื่อ/ช่องทางสื่อสาร	✓	✓			✓	✓
4.สาร/เนื้อหาสาระ		✓		✓		✓
5.ทักษะการสื่อสาร			✓	✓	✓	✓
6.การสื่อสารสองทาง	✓	✓				✓
7.พฤติกรรมคู่สื่อสาร	✓		✓	✓	✓	✓
8.ระดับความรู้	✓	✓			✓	✓

จากตารางที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กรไม่เพียงแต่เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเท่านั้น แต่การสื่อสารในองค์กรทั้ง 8 ปัจจัย ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สื่อ/ช่องทางสื่อสาร สาร/เนื้อหาสาระ ทักษะการสื่อสาร การสื่อสารสองทาง พฤติกรรมคู่สื่อสาร และระดับความรู้ มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์ประกอบต่างๆ ทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านเวลา ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ วิธีการ และความรู้ความสามารถของบุคลากร

2.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.4.1 ความหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2566) ให้ความหมายของ พนักงานต้อนรับ ในอากาศยาน (Cabin Crew Member) คือ ลูกเรือที่ไม่ใช่ นักบิน หรือนายช่างประจำอากาศยาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร รวมทั้งในกรณีฉุกเฉิน โดยต้องได้รับการฝึกอบรมและมอบหมายจากผู้ดำเนินการเดินอากาศ หรือนักบินควบคุมอากาศยานลำนั้น ๆ

โชติกา พันธุ์บุญ (2563) ให้ความหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ บุคคลที่ได้รับการอนุญาต จากฝ่ายอำนวยการบินให้สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่หรือทำงานต่าง ๆ บนอากาศยานได้

วสุตม์ โชติพานิช (2560) ให้ความหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่หลักอยู่ 2 ประการด้วยกัน คือ การดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารและการให้บริการแก่ผู้โดยสารให้เกิดความพึงพอใจ กล่าวคือ ด้านการดูแลความปลอดภัย สายการบินทุกสายจะต้องมีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามข้อบังคับและมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และในส่วนของการให้บริการผู้โดยสาร ในแต่ละสายการบินจะมีการฝึกอบรมการให้บริการผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบิน ซึ่งแต่ละสายการบินจะมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันไป ตามบริบทของสายการบินนั้น ๆ เช่น สายการบินบริการเต็มรูปแบบ (Full Service Airline) หรือ สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) เป็นต้น

การคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของแต่ละสายการบินจะมีเกณฑ์กำหนดในการคัดเลือกที่แตกต่างกัน แต่คุณลักษณะพื้นฐานที่ทุกสายการบินจะต้องใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก มี 3 ประการ ได้แก่ 1. ความรู้ กล่าวคือ บางสายการบินมีการกำหนดระดับการศึกษาขั้นต่ำ เช่น ระดับปริญญาตรี แล้วบางสายการบินกำหนดให้สามารถมีการศึกษาที่ต่ำกว่านั้นได้ เช่น ระดับเตรียมอุดมศึกษา หากสัมภาษณ์ผ่านจะต้องมีผลคะแนนสอบไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ของการฝึกอบรมทั้งสอบข้อเขียนและสอบภาคปฏิบัติ เป็นต้น 2. ทักษะ เนื่องจากผู้โดยสารมีความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม มีทั้งผู้โดยสารเดินทางภายในและระหว่างประเทศ ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่มีความสำคัญในการสื่อสาร สายการบินส่วนใหญ่จึงมีการกำหนดระดับการใช้ภาษาอังกฤษ เช่น การสอบ TOEIC หรือการสอบวัดระดับภาษาของทางสายการบินจัดทำขึ้นเอง อีกทั้งส่วนของภาษา ที่สาม เช่น จีน ทักษะในการว่ายน้ำเพื่อดูแลและช่วยเหลือผู้โดยสารในเหตุการณ์ฉุกเฉิน 3. ด้านลักษณะของบุคคล เช่น น้ำหนัก ส่วนสูง สุขภาพกายและสุขภาพจิต เป็นต้น (ศิริพร เอลวอสลี และคณะ, 2568)

กล่าวโดยสรุป พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ลูกเรือที่ไม่ใช่พนักงานบิน หรือนายช่างประจำอากาศยาน มีหน้าที่สำคัญในการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน อีกทั้งในด้านการให้บริการผู้โดยสารให้เกิดความพึงพอใจตลอดเที่ยวบิน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (ICAO) ในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของแต่ละสายการบินจะมีเกณฑ์การคัดเลือกที่แตกต่างกันไปตามบริบทของสายการบิน แต่คุณลักษณะพื้นฐานที่ทุกสายการบินจะต้องใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก มี 3 ประการ ได้แก่ ด้านความรู้ เช่น การมีวุฒิการศึกษา, ด้านทักษะ เช่น ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาที่สาม, ด้านลักษณะส่วนบุคคล เช่น น้ำหนัก ส่วนสูง สุขภาพกายและสุขภาพจิต ที่ผู้สมัครจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่การเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั่นเอง

2.4.2 บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากเอกสารของ ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, 2nd Edition, 2020 องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ICAO (ICAO, 2020 อ้างถึงใน ณชกุล ฉัตรานัฐกร, 2566) ระบุว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบทบาทสำคัญในเรื่องการจัดการ ความปลอดภัยที่อาจนำไปสู่การป้องกันอุบัติเหตุได้ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. การป้องกันความรุนแรงของอุบัติเหตุภายในห้องโดยสาร เช่น การเกิดควันหรือไฟ
2. การรายงานให้นักบินทราบถึงเหตุการณ์ที่ไม่ปกติภายในห้องโดยสารหรือสถานที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน เช่น ความผิดปกติของเครื่องยนต์ เมื่อการความเปลี่ยนแปลงความดันอากาศภายในห้องโดยสาร
3. การป้องกันการกระทำที่ละเมิดต่อกฎหมายและการจัดการกับผู้โดยสารที่ก่อความวุ่นวายหรือทำให้เครื่องบินเกิดความปลอดภัยลดน้อยลง เช่น การก่อการร้าย การทำร้ายร่างกายผู้อื่นและทรัพย์สิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ครอบคลุมตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติ การบินจนถึงการปฏิบัติการบินในกรณีฉุกเฉิน โดยแบ่งออกเป็น 8 ส่วน (ของ ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, 2nd Edition, 2020) ดังต่อไปนี้

1. หน้าที่ในการเตรียมความพร้อมของอากาศยานก่อนปฏิบัติการบิน (Ground and Pre-Flight Operations)
2. หน้าที่ในช่วงที่อากาศยานถอยหลัง จนการขับเคลื่อนบนทางขับ (Pushback and Taxi)
3. หน้าที่ในช่วงขณะอากาศยานกำลังถูกนำขึ้น (Take-off)

4. หน้าที่ในช่วงขณะที่อากาศยานกำลังทำการไต่ระดับขึ้น (Climb)
5. หน้าที่ในช่วงขณะวางระดับบินบนน่านฟ้า (Cruise)
6. หน้าที่ในช่วงขณะที่อากาศยานทำการลดระดับ (Descent and Approach)
7. หน้าที่ในขณะช่วงการนำอากาศยานลง (Landing)
8. หน้าที่เมื่ออากาศยานถึงพื้นดินหรือสิ้นสุดการบิน (Post-landing and Post-flight operations)

จากเอกสาร Air Operation Certificate Requirements (AOCR) Issue 02, Revision 00, 2021 ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ได้ระบุถึงหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Duties- Chapter 7-13 ถึง 7-16) ดังต่อไปนี้

1. การสรุปข้อมูลก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Briefings) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับคำแนะนำด้านความปลอดภัยก่อนเริ่มการปฏิบัติการบินใด ๆ หรือเป็นเที่ยวบินที่ต่อเนื่องกันหลายเที่ยวบิน โดยต้องมีการพิจารณา ดังต่อไปนี้

1.1 พื้นที่ในการสรุปข้อมูลก่อนปฏิบัติการบินจะต้องเป็นพื้นที่ที่มีความเป็นส่วนตัวสำหรับการสรุปข้อมูลในแต่ละครั้ง

1.2 ต้องสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลคู่มือด้านความปลอดภัย เหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องและประกาศข้อมูลด้านความปลอดภัยที่เป็นข้อมูลปัจจุบันได้

1.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องตอบคำถามเกี่ยวกับความปลอดภัยได้อย่างน้อยหนึ่งคำถาม เช่น การฝึกซ้อมฉุกเฉิน ด้านความปลอดภัย ตำแหน่งและการใช้งานของอุปกรณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น หรือคำถามที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลอย่างน้อยหนึ่งคำถาม

1.4 การจัดสรรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปยังที่นั่งเฉพาะในห้องโดยสารในกรณีที่เกี่ยวข้อง จะต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยอย่างเหมาะสม

1.5 ต้องมีการแจ้งเตือนด้านความปลอดภัยเพื่อระบุดการเปลี่ยนแปลงล่าสุดที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านความปลอดภัยหรือปัญหาเรื่องใด ๆ

1.6 หากมีการเห็นได้ชัดเจนว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนใดมีความรู้ด้านความปลอดภัยไม่เพียงพอ สมาชิกพนักงานบนรับบนเครื่องบินผู้รับผิดชอบจะต้องดำเนินการตามความเหมาะสม

2. การจัดสรรตำแหน่งในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Allocation of Cabin Crew Stations) ควรจัดเตรียมให้มีความเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการคำนึงถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ควรมีการกระจาย

ตำแหน่งให้มีความเท่าเทียมและเหมาะสมทั่วทั้งอากาศยาน สมาชิกลูกเรือที่รับผิดชอบจะต้องอยู่ในที่นั่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการอนุมัติระหว่างการบินขึ้นและลงจอดของเครื่องบินทุกครั้งไป

3 ตำแหน่งที่นั่งของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (In-Charge Cabin Crew Member Seating) ในกรณีที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถเข้าถึงห้องของนักบินได้ทันที ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องระบุขั้นตอนการฝึกซ้อมฉุกเฉินตามประเด็นดังต่อไปนี้

3.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อยู่ใกล้ห้องนักบินที่สุดจะต้องทำหน้าที่สื่อสารกับนักบินในกรณีฉุกเฉินใดๆ ในระหว่างช่วงอากาศยานทำการขึ้นหรือลงจอด

3.2 ขั้นตอนการอพยพฉุกเฉินจะต้องกำหนดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในตำแหน่งที่ได้รับการอนุมัติเพื่อควบคุมและเปิดประตูฉุกเฉิน

4 การตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยและฉุกเฉิน (Checking of Safety and Emergency Equipment) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องทำการตรวจสอบให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยและฉุกเฉินทั้งหมดถูกบรรจุอยู่ในอากาศยานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และนอกจากนี้จะต้องตรวจสอบตำแหน่งและส่วนประกอบของอุปกรณ์ต้องเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องมีการตรวจสอบอุปกรณ์เหล่านี้ทุกครั้งหลังมีการเปลี่ยนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

5. การขึ้นลงจากอากาศยานของผู้โดยสาร (Embarkation and Disembarkation) โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับคำแนะนำจากผู้โดยสารหากไม่มีเจ้าหน้าที่ภาคพื้น

6. ระบบการทำงานของประตูอากาศยาน (Arming and Disarming Slides) ควรเปลี่ยนระบบการทำงานของประตูอากาศยานให้อยู่ใน Arm Mode คือการเตรียมสไลด์พร้อมใช้งานทันทีที่สิ่งกีดขวางการใช้งานของสไลด์ถูกนำออกไป เช่น บันไดหรือสะพานเทียบอากาศยาน จนกว่าอากาศยานจะจอดสนิทและได้รับคำสั่งจากนักบินในการเปลี่ยนระบบการทำงานของประตูอากาศยานเป็น Disarm Mode ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องตระหนักถึงอันตรายจากการใช้งานสไลด์นิรภัยโดยที่ไม่ได้ตั้งใจ

7. หน้าที่ก่อนการบินขึ้นและลงของอากาศยาน (Duties Prior to Take-off and Landing)

7.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคนที่ได้รับมอบหมายในการทำหน้าที่อพยพฉุกเฉินจะต้องนั่งในที่นั่งในห้องโดยสารที่ได้รับการอนุมัติในห้องโดยสารระหว่างการบินขึ้นและลงของอากาศยาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรอยู่ในตำแหน่งที่นั่งของตนเองโดยรัดสายเข็มขัดนิรภัยให้เรียบร้อย ยกเว้นเมื่อปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอากาศยานและผู้โดยสาร

7.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องไม่อนุญาตให้บุคคลนอกเหนือจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ครอบครองที่นั่งบนอากาศยานระหว่างการขึ้นและลงของอากาศยานยกเว้นการได้รับการอนุมัติจากทางการ

7.3 อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการผู้โดยสารจะต้องถูกจัดเก็บทั้งหมดในการขึ้นและลงของอากาศยาน

7.4 อุปกรณ์ไฟฟ้าในครัวทุกชนิดจะต้องถูกปิดก่อนการขึ้นและลงของอากาศยาน

7.5 ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องแน่ใจว่าเมื่อไหร่ก็ตามที่อากาศยานอยู่บนพื้นดินจะต้องมีการจัดเตรียมความปลอดภัยและการอพยพผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็วในกรณีฉุกเฉิน

8. ไฟในห้องโดยสารละม่านบังหน้าต่างสำหรับการนำอากาศยานขึ้นและลง (Cabin Light and Window Shades for Take-off and Landing) ควรปรับลดแสงภายในห้องโดยสารโดยเฉพาะเมื่ออากาศยานทำการขึ้นลงในเวลากลางคืน และควรเกี่ยวม่านบังตาผู้โดยสารไว้ในตำแหน่งเปิด (ถ้ามี) ขณะนำเครื่องขึ้นและลง

9. การเติมเชื้อเพลิงอากาศยานขณะผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน (Refueling Operations with Passengers on Board) เมื่อผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องการเติมเชื้อเพลิงขณะมีผู้โดยสารอยู่บนอากาศยาน ควรมีคำแนะนำสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการจัดการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ดังนี้

9.1 บันไดหรือสะพานเทียบอากาศยานและตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

9.2 การห้ามสูบบุหรี่

9.3 การทำการประกาศแจ้งผู้โดยสารเกี่ยวกับข้อจำกัดในการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า กฎการห้ามสูบบุหรี่ เป็นต้น

9.4 การใส่สไลด์ฉุกเฉินและพื้นที่ปลอดภัย

9.5 ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสัญญาณรัศมีขัดที่หนึ่งดับลง เพื่อความรวดเร็วในการอพยพผู้โดยสาร

9.6 ตรวจสอบให้แน่ใจว่าไฟในห้องโดยสารเปิดอยู่เพื่อความปลอดภัยในห้องโดยสาร

10. การประสานงานระหว่างนักบินและลูกเรือ (Flight Crew and Cabin Crew Liaison)

10.1 คำแนะนำของผู้ดำเนินการเดินอากาศควรชัดเจนเกี่ยวกับความจำเป็นในการประสานงานที่ดีระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

10.2 ต้องมีการกำหนดวิธีการประสานงาน การติดต่อประสานงานควรขยายออกไปจนกว่าอากาศยานจะถึงจุดหมายปลายทางสุดท้าย ในกรณีนี้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารอาจจะจ้องได้รับการดูแลและแก้ไข

11. สัมภาระถือขึ้นอากาศยาน (Carry-on Baggage) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องตรวจสอบ ดูแลสัมภาระทั้งหมดที่นำขึ้นอากาศยานและนำเข้าสู่ห้องโดยสารจะต้องได้รับการจัดเก็บอย่างเหมาะสม

12. ระบบป้องกันอันตรายของเด็ก (Child Restraint System) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องดูแลให้ทารกที่อายุต่ำกว่าสองปีและเด็กเล็กได้ทำการรัดเข็มขัดนิรภัยอย่างแน่นหนาและเหมาะสมกับน้ำหนักและส่วนสูงของเด็ก ปรับให้เหมาะสมเพื่อความปลอดภัย และต้องแจ้งข้อมูลด้านความปลอดภัยของการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวให้กับผู้ปกครอง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดินให้ทราบ

2.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการศึกษาเอกสาร ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, 2nd Edition, 2020 องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO, 2020) สามารถสรุปเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวคือ การกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถสำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานที่จำเป็นเมื่ออยู่ในหน้าที่รับผิดชอบ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถควบคุมอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ซึ่งอาจมีความท้าทายกับร่างกาย มีวิจรรย์ญาณที่ดีการจัดการห้องโดยสารและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพนักงานต้อนรับในทีมและนักบิน รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งคุณสมบัติขั้นต่ำในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประกอบไปด้วยคุณสมบัติหลายประการด้วยกัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องมีความสามารถในการอ่าน พูด เขียน และเข้าใจภาษาสากลที่กำหนดเพื่อให้แน่ใจว่าบุคคลนั้นสามารถที่จะสื่อสารกับทั้งพนักงานต้อนรับในทีมปฏิบัติงานและผู้โดยสารได้อย่างเหมาะสม

การฝึกอบรมและการประเมินตามสมรรถนะ มีแนวคิดในการฝึกอบรม กล่าวคือสมรรถนะนั้นสามารถที่จะถ่ายโอนได้ในการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรม โดยทั่วไปงานกิจกรรมต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลายอย่างซึ่งประยุกต์ใช้กับภาระงานและบริบทที่มีความหลากหลาย เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะใช้สมรรถนะของการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การดับเพลิง การจัดการผู้โดยสารที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม หรือการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์

ในการออกแบบการฝึกอบรมและการประเมิน การกิจและงานย่อยจะถูกใช้เพื่ออำนวยความสะดวกพัฒนา หรือประเมินตามสมรรถนะ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกฝนสมรรถนะด้านการจัดการภาระงาน ในบริบทของการปฏิบัติงานเตรียมห้องโดยสารให้พร้อมสำหรับการลงจอดฉุกเฉินที่คาดว่าจะเกิดขึ้น การขาดสมรรถนะอาจเป็นสาเหตุหลักของงานที่ล้มเหลว เช่น การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถเริ่มอพยพได้ทันเวลาเนื่องจากขาดการสื่อสาร เป็นต้น (ICAO, 2020)

Youkyung Ko, Hwaneui Lee and Sunghyup Sen Hyun (2021) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างทีมมีผลเชิงบวกต่อความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานร่วมกัน กล่าวคือ หากมีการสื่อสารที่ดีจะเป็นส่วนช่วยลดความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน การสื่อสารที่ดีจะต้องเป็นการสื่อสารที่เปิดใจสื่อสารระหว่างกันและกัน ให้ความช่วยเหลือกัน และมีการให้อำนาจกันอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกมีพลังแรงใจเพิ่มขึ้นและสุขภาพจิตในการทำงานดีขึ้นตามด้วยเช่นกัน สายการบินควรให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งเพื่อเตรียมรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ชลธิชา น้าพา และ ญาณัญญา ศิริภักธธาดา (2564) กล่าวว่า ระดับองค์ประกอบสมรรถนะของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย ได้แก่ ความปลอดภัย คุณภาพการบริการ การทำงานร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร ความตระหนักในสถานการณ์ และการตัดสินใจด้านการบิน โดยมีแนวคิดกระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) ซึ่งเน้นการทำงานร่วมกัน มีการชี้ นำเน้นการสื่อสารและความร่วมมือระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพต้องมีเท่ากันกับทักษะในการปฏิบัติการบิน

ศศิธร นวมณีนรัตน์ (2561) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน (Service Attitude) การควบคุมอารมณ์เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในระหว่างการทำงาน การเข้าใจความต้องการและความแตกต่างของผู้อื่น มีทักษะการสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสมและการดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง โดยเฉพาะในการจัดการเวลาบนเครื่องบินควรนอนหลับให้สนิทและเพียงพอตามกฎระเบียบกำหนด

จากการวิจัยการศึกษาพฤติกรรมการณ์การประสานงานของทีมผ่านแนวคิดไดนามิกส์ (Nonlinear dynamics) แนวคิดมุมมองใหม่ในการทำงานประสานกันเป็นทีมว่า ทีมที่ไม่เคยมีการร่วมงานกันมาก่อนจะแสดงพฤติกรรมการณ์การประสานงานที่เสถียรมากกว่า มีการปรับตัวและความยืดหยุ่นในการค้นหาทางแก้ไข โดยไม่ติดกรอบแนวคิดเดิม ยิ่งพฤติกรรมของทีมมีความเสถียรมาก ก็จะสามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้สำเร็จมากขึ้น ซึ่งในการฝึกอบรมบุคลากร สามารถนำแนวคิดนี้ไปพัฒนาได้โดยไม่จำเป็น ต้องเน้นแต่การสร้างทีมที่คุ้นเคย แต่จุดสำคัญคือ การฝึกฝน

บุคลากรในด้านการปรับตัวและการเพิ่มเสถียรภาพภายใต้ความไม่แน่นอน ซึ่งความสามารถในการประสานงานต้องอาศัยการสื่อสาร ที่ต่อเนื่องและยืดหยุ่นในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สรุปได้ว่า การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่จะต้องมีการสื่อสารประสานงานกันระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นักบิน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานความปลอดภัย การสื่อสารระหว่างทีมที่ดีนั้น จะส่งผลเชิงบวกต่อความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นส่วนช่วยลดความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน การสื่อสารที่ดีจะต้องเป็นการเปิดใจระหว่างกันให้ความช่วยเหลือกันและกันจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพจิตและมีพลังใจในการทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลจะต้องมีทัศนคติเชิงบวก เข้าใจความต้องการและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานสามารถปรับตัว มีความยืดหยุ่นและมีทักษะการสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม สายการบินควรให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมการสื่อสารและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง เพื่อเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนมีความพร้อมในการปฏิบัติงานทั้งร่างกายและจิตใจ มีทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมและนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

2.5 สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ศุภวิรัช ชินรัตน์ลาภ (2558) อธิบายว่า สายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost Airline) หมายถึง สายการบินที่ให้บริการที่นั่งแก่ผู้โดยสารเท่านั้นโดยไม่รวมบริการเสริมอื่น ๆ ที่จะต้องจ่ายเงินหากผู้โดยสารต้องการบริการเสริมเพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าบริการ

สายการบินต้นทุนต่ำหรือ สายการบินราคาประหยัด เป็นกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจโดยการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น ไม่มีการจัดการบริการอาหารและเครื่องดื่มฟรี ไม่มีบริการเสริมพิเศษอื่นๆ ส่งผลทำให้ราคาตั๋วโดยสารถูก และมีการขายตั๋วล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ ทำให้สายการบินสามารถวางแผนจัดการเที่ยวบินได้ง่ายอีกด้วย

ภัทรกร จิรมหาโกคา (2563) อธิบายว่า สายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึง สายการบินที่เน้นการลดต้นทุนในการดำเนินงานส่วนต่าง ๆ เช่น การใช้แบบเครื่องบินรุ่นเดียวกันเพื่อความสะดวกในการซ่อมบำรุงรักษาอากาศยาน ลดต้นทุนในการดำเนินงานและต้นทุนในส่วนการฝึกอบรมพนักงาน ทั้งช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน นักบิน ลูกเรือ ให้บริการเฉพาะส่วนที่จำเป็นเท่านั้น ไม่มีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม แต่สามารถซื้อเพิ่มเติมได้

กล่าวโดยสรุป สายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึง สายการบินที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจโดยใช้กลยุทธ์ลดต้นทุนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องบินแบบเดียวเพื่อประหยัดต้นทุน และเพิ่มความรวดเร็วด้านการซ่อมบำรุงและการฝึกอบรมบุคลากร ไม่มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มฟรี และการขายตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์เพื่อเป็นการประหยัดต้นทุนบุคลากร อีกทั้งยังช่วยให้สายการบินสามารถวางแผนจัดการเที่ยวบินได้ง่ายอีกด้วย

2.5.1 แนวคิดสายการบินต้นทุนต่ำสายการบิน Southwest Airlines

แนวคิดของสายการบินต้นทุนต่ำ ถูกริเริ่มจาก Southwest Airlines ของประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วงปี พ.ศ. 2513 โดยมี Herb Keller เป็นผู้ก่อตั้ง แบบเครื่องบินที่ใช้เป็นเครื่องบินแบบเดียวกันทั้งหมดคือ Boeing 737 ส่งผลทำให้ทางสายการบินสามารถลดต้นทุนด้านการซ่อมบำรุงอากาศยาน ต้นทุนด้านการพัฒนาบุคลากรแผนกช่างซ่อมบำรุง อีกทั้งกระบวนการซ่อมบำรุงยังเกิดความรวดเร็วในการดำเนินงานและยังทำให้การกำหนดตารางบินหรือการจัดสรรอากาศยานมาทำการบินก็เป็นไปได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย ในภาคส่วนของการให้บริการระหว่างไฟล์ท จะไม่มีอาหารบริการ มีเพียงของทานเล่น (ประเภทถั่ว) ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนบัตรโดยสาร การกำหนดที่นั่งหรือบริการอุปกรณ์เพื่อความบันเทิงใด ๆ หรือการบริการพิเศษอื่น ๆ แต่จะทดแทนสิ่งเหล่านี้ด้วยการบริการที่น่าประทับใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเป็นผู้รับผิดชอบสำหรับการทำความสะอาดอากาศยานให้พร้อมกับการให้บริการผู้โดยสารในไฟล์ทถัดไป ภายในเวลาไม่เกิน 15 นาทีเพื่อความเร็วในการให้บริการผู้โดยสาร และเป็นการประหยัดต้นทุนการดำเนินงานมากที่สุด

กล่าวโดยสรุปจากแนวคิดการเป็นต้นแบบสายการบินต้นทุนต่ำของ สายการบิน Southwest Airlines สามารถสรุปได้ไว้ สิ่งที่สายการบิน Southwest Airlines นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการในรูแบบของสายการบินต้นทุนต่ำ กล่าวคือ การใช้เครื่องบินรุ่นเดียวกันคือ Boeing 737 เพื่อช่วยลดต้นทุนในเรื่องค่าบำรุงรักษา การฝึกอบรมบุคลากร และการลดต้นทุนอย่างอื่นที่ไม่มีความจำเป็นออกไป เช่นบริการเสริม บริการพิเศษต่าง ๆ การให้ลูกค้าจองตั๋วผ่านระบบออนไลน์แบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนการจ้างงานพนักงานและตัวแทนจำหน่าย และสุดท้ายคือการเน้นการบินเส้นทางระยะสั้น เกิดความคล่องตัวและความถี่ของเที่ยวบินสูงขึ้นตาม ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมา จะส่งผลทำให้ราคาตั๋วถูกลง เพิ่มความสามารถในการเลือกใช้บริการให้กับผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น

2.5.2 สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เปิดให้บริการครั้งแรกในเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2546 เป็นผลมาจากการเดินทางทางอากาศได้รับความนิยมมากขึ้น จากกระแสการเกิดใหม่ของสาย

การบินต้นทุนต่ำ (Low-cost Airlines) ที่มีการเสนอราคาบัตรโดยสารราคาถูก ในตอนแรกมีสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 3 สายการบินด้วยกัน ได้แก่ สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย ละสายการบินนกแอร์ในเครือของบริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน ซึ่งได้แนวคิดมาจากสายการบิน Southwest Airlines ที่เป็นต้นแบบโมเดลธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำขึ้นนั่นเอง ซึ่งในปัจจุบันการขนส่งทางอากาศทั่วโลกกลับมาเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยเช่นเดียวกัน ธุรกิจสายการบินภายในประเทศไทยมีอัตราแข่งขันอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนโยบายในแต่ละประเทศที่ต้องการเปิดเสรีการบิน ส่งผลให้ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเสรี ทำให้แต่ละสายการบินเร่งปรับปรุงระบบการดำเนินงานและการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ (ศิริณี และ ภัครดา, 2566) จากสถิติขนส่งทางอากาศของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2568 มีปริมาณเที่ยวบินรวมสูงถึง 75,050 เที่ยวบิน ซึ่งสูงที่สุดตั้งแต่เหตุการณ์โรคระบาดที่ผ่านมา ปริมาณการจราจรทางอากาศของสายการบินต้นทุนต่ำ มีจำนวนผู้โดยสารในช่วงเดือนช่วงเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2568 สูงถึง 6,354,120 คน ซึ่งเกือบเท่าจำนวนผู้โดยสารในเดือนมกราคม ปีพ.ศ. 2563 ช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ในเวลานี้ สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีทั้งหมด 5 สายการบิน ประกอบด้วย สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินเวียตเจ็ทแอร์ ที่ทำการบินอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งแต่ละสายการบินจะมีรูปแบบในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ทั้งด้านการดำเนินงานและการให้บริการผู้โดยสาร แต่ทุกสายการบินต้องคงแนวคิดการบริหารจัดการโดยใช้ต้นทุนประหยัด ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ท่าอากาศยานที่นำมาทำการบินเป็นรุ่นเดียวกันหรือเพียง 2 รุ่นเท่านั้น ไม่มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มฟรี แต่ผู้โดยสารสามารถซื้อเพิ่มได้หากมีความต้องการ ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการดำเนินงาน ซึ่งแต่ละสายการบินมีแนวคิดและกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานและให้บริการ ดังนี้

1) สายการบินไทยแอร์เอเชีย (Thai Air Asia) ถือว่าเป็นสายการบินต้นทุนต่ำแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 เป็นบริษัทร่วมทุนสายการบินราคาประหยัดของประเทศมาเลเซียแอร์เอเชียและเอเชีย เอวิเอชั่น ของประเทศไทย ให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศไทยและระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชีย มีฐานการบินอยู่ที่ ท่าอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย จากการรายงานทางเว็บไซต์ Asia Aviation Public Company Limited ได้กล่าวว่า สายการบินไทยแอร์เอเชีย เป็นสายการบินราคาประหยัดที่มีการบริหารต้นทุนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายหลักคือ การทำให้สินค้า (เส้นทางบิน ตารางเวลา สินค้าเพิ่มเติม และบริการต่าง ๆ) ขององค์กรในทุกภาคส่วน สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้โดยสารได้ ซึ่งจุดเริ่มต้นของการสร้างบริการที่ดี คือ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

ให้มีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีกลยุทธ์สำคัญในการควบคุมประสิทธิภาพการตรงต่อเวลา มีการปรับปรุงแบบการทำงานแบบบูรณาการจากทุกแผนกเพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งมีหลักการดำเนินงานสำคัญ ดังนี้ 1. การวิเคราะห์ตารางบินโดยใช้หลักการทาง สถิติมาช่วยวิเคราะห์เพื่อจะสามารถบริหารการใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. การทำงานบน ฐานข้อมูลเดียวกัน เชื่อมโยงการทำงานของทุกภาคส่วน ลดระยะเวลาในการสื่อสาร เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานมากขึ้น 3. การวิเคราะห์สาเหตุความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพื่อทำการแก้ปัญหา ที่ตรงจุดและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด 4. การวิเคราะห์สภาพอากาศของแต่ละสถานี เพื่อเตรียม การรับมือและเป็นการลดผลกระทบของความล่าช้าจากสภาพอากาศ ซึ่งแนวคิดและกลยุทธ์ที่ทาง สายการบินไทยแอร์เอเชียนำมาปรับใช้ ส่งผลทำให้ผลการดำเนินงานของสายการบินในปี พ.ศ. 2566 มีอัตราการตรงต่อเวลาอยู่ที่ร้อยละ 83 ซึ่งสูงที่สุดเมื่อเทียบกับสายการบินอื่นภายในประเทศ แต่อย่างน้อยก็เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้คือร้อยละ 90 เนื่องจากความต้องการเดินทางทางอากาศ ในปี พ.ศ. 2566 พ้นตัวอย่างรวดเร็วในขณะที่จำนวนอากาศยานในอุตสาหกรรมฟื้นตัวได้ช้ากว่า นั้นเอง (สายการบินไทยแอร์เอเชีย, 2567)

2) สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ (Thai AirAsia X) เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ ระยะไกลแห่งแรกของประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2556 เป็นการร่วมทุน ระหว่างไทยแอร์เอเชียและแอร์เอเชียเอ็กซ์ มีฐานการบินอยู่ที่ ท่าอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย ตามแผนพัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติ เพื่อเป็นการผลักดันในประเทศ ไทยเป็นศูนย์กลางการบินระดับภูมิภาค (Aviation Hub) ในการกลับมาตั้งฐานบินที่ท่าอากาศยานดอน เมือง ถือเป็นโอกาสในการเชื่อมต่อเครือข่ายการบินที่หลากหลายทั้งภายในและระหว่างประเทศให้กับ สายการบินแอร์เอเชีย สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งกลยุทธ์และแนวคิดใน การดำเนินงานของสายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ ใช้แนวคิดเดียวกับสายการบินไทยแอร์เอเชีย คือ การควบคุมประสิทธิภาพการตรงต่อเวลา เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (สายการบินไทยแอร์เอเชีย, 2567)

3) สายการบินนกแอร์ (NOK Air) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2547 เป็นสาย การบินต้นทุนต่ำ บริหารงานโดยบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นร่วมกับผู้ถือหุ้นอื่น ๆ มีฐานการบินอยู่ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย มีเส้นทางบินทั้งภายในประเทศไทยและระหว่างประเทศภูมิภาคเอเชีย สายการบินนกแอร์มีความมุ่งมั่น ที่จะให้บริการผู้โดยสารอย่างดียิ่งและสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้แก่ผู้โดยสาร มุ่งเน้นการสร้างจุดแข็งทางด้านการเงินเพื่อความมั่นคงขององค์กร การดำเนินงานด้วย ความปลอดภัยตามมาตรฐานระดับโลก การสร้างความยั่งยืนในส่วนของสิ่งแวดล้อม สังคม และการปกครองต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อีกทั้งการให้ความสำคัญแก่พนักงานเพื่อความเป็นอยู่ที่ดี

การพัฒนาและตอบโจทยความพึงพอใจ ส่งผลทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สายการบินนกแอร์ประกาศใช้ยุทธศาสตร์การเป็น Premium Airlines โดยมุ่งเน้นที่ความคุ้มค่า และมีความแตกต่างจากสายการบินต้นทุนต่ำทั่วไป เพื่อการหลีกเลี่ยงสงครามด้านราคาและการก้าวต่อไปในอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืน การเปิดบริการห้องรับรองพิเศษ (NOK AIR LOUNGE) การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ เช่น มีบริการอาหาร การเลือกที่นั่งบนเครื่องบิน รวมน้ำหนักสัมภาระใต้ท้องเครื่องบิน การเปลี่ยนวันเดินทางโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายสำหรับผู้โดยสารที่ถือบัตรโดยสารประเภท NOK MAX เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้โดยสารเพิ่มขึ้น (ประชาชาติธุรกิจ, 2567)

4) สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (Thai Lion Air) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2556 เกิดจากการร่วมลงทุนระหว่างสายการบินไลอ้อนแอร์ ประเทศอินโดนีเซีย และนักธุรกิจกลุ่มชาวไทยมีฐานการบินอยู่ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง มีเส้นทางบินทั้งในประเทศไทยและระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผู้โดยสารเกิดความสะดวกสบาย ผ่อนคลายในการเดินทาง ให้สอดคล้องกับคำขวัญองค์กรคือ “Freedom to Fly” อีกทั้งมุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น เน้นการลดต้นทุนในการดำเนินงาน เพื่อสามารถกำหนดอัตราโดยสารราคาต่ำให้แก่ผู้โดยสารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะกระตุ้นให้ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการของสายการบินมากยิ่งขึ้น (สายการบินไทยไลอ้อนแอร์, 2567)

5) สายการบินไทยเวียตเจ็ทแอร์ (Thai VietJet Air) ได้ถูกก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 เป็นสายการบินต้นทุนต่ำในเครือเวียตเจ็ทแอร์ ของประเทศเวียดนาม ฐานการบินอยู่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สมุทรปราการ ประเทศไทย มีเส้นทางบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศทั่วภูมิภาคเอเชีย จากรายงานของสื่อเว็บไซต์ออนไลน์ Marketthink (2023) ได้กล่าวถึง กลยุทธ์เชิงรุก การขยายเส้นทางบินต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2566 ของสายการบินไทยเวียตเจ็ทแอร์ เพื่อเร่งสร้างกำไรและใช้เครื่องบินอย่างคุ้มค่าที่สุดเพื่อรองรับปริมาณความต้องการเดินทางของผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น โดยคาดการณ์สัดส่วนผู้โดยสารภายในปี พ.ศ. 2570 จะมีสัดส่วนเส้นทางบินภายในประเทศ 15% และ เส้นทางบินระหว่างประเทศ 85% แต่ได้มีการขยายฝูงบินในปีพ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นเป็น 20 ลำ เพื่อสร้างรายได้การขยายเส้นทางบินใหม่ และการใช้ประโยชน์จากเครื่องบินอย่างเต็มที่ เนื่องจากเชื้อเพลิงเครื่องบินจะถูกนำมาใช้เยอะที่สุดในช่วงเครื่องบินขึ้นและลง ดังนั้นจะเป็นการคุ้มค่าหากเที่ยวบินนั้น ๆ เป็นเที่ยวบินระยะไกล อีกทั้งจากเดิมที่เส้นทางบินภายในประเทศมักจะเป็นเที่ยวบินกลางวัน ในตอนกลางคืนก็จะทำการจอดทิ้งไว้ ซึ่งเมื่อปรับเปลี่ยนมาใช้บินเส้นทางระหว่างประเทศก็จะสามารถทำการบินโดยมาต่อจอดทิ้งไว้ที่ลานจอด ลดต้นทุนด้านภาษีลานจอดเพิ่มรายได้ในการทำการบินเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย (สายการบินไทยเวียตเจ็ทแอร์, 2566)

จากแนวคิดและกลยุทธ์ของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทยที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แต่ละสายการบินจะมีจุดมุ่งหมาย แนวคิด กลยุทธ์ที่แตกต่างกันไปตามบริบทของสายการบิน กล่าวคือ สายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ จะมุ่งเน้นการควบคุมประสิทธิภาพ การตรงต่อเวลา การประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การดำเนินงานส่วนต่าง ๆ รวมทั้งด้านการบริการผู้โดยสารให้เกิดประสิทธิภาพและผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านของสายการบินนกแอร์จะเน้นการให้บริการผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพ มีห้องรับรองหรือบริการอาหารให้แก่ผู้โดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับรู้ถึงประสบการณ์การบริการระดับพรีเมียม อีกทั้งยังคำนึงถึงความยั่งยืนในส่วนต่าง ๆ ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีคุณภาพสูงสุด ทางสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มุ่งเน้นในส่วนการอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารรู้สึกผ่อนคลาย สะดวกสบายในการเดินทาง ยึดในหลักขององค์กรคือ Freedom To Fly การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นเพื่อราคาบัตรโดยสารที่ถูก ดึงดูดให้ผู้โดยสารเลือกเข้ามาใช้บริการของสายการบินมากยิ่งขึ้น และสุดท้ายคือสายการบินไทยเวียตเจ็ทแอร์ ที่มีกลยุทธ์สำคัญในการมุ่งเน้นขยายเส้นทางบินไปในเส้นทางต่างประเทศ เพื่อเพิ่มรายได้และเป็นการนำผู้โดยสารที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด ลดการจอดนอนของเครื่องบินในช่วงกลางคืน และการลดต้นทุนด้านเชื้อเพลิงโดยการนำเครื่องบินทำการบินไฟล์ทระยะยาว ส่งผลให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้งานเครื่องบินเพิ่มขึ้น

2.6 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) คือ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร เช่น บุคคล ระบบเครื่องบิน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสนับสนุน ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดซึ่งความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร (CAAT, 2023)

2.6.1 วิวัฒนาการของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน

จากเอกสารของ ICAO Doc 9683 Human Factor Training Manual, 1st Edition, 1998 องค์กร การบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ดิन्ह์ ศุภสมุท, 2564) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการช่วงต่าง ๆ ของการพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) พอสังเขปดังนี้

- 1) การบริหารทรัพยากรนักบินในยุคแรก (First Generation Cockpit Resource Management) คณะกรรมการความปลอดภัยทางคมนาคมแห่งชาติ (The National Transportation Safety Board: NTSB) ชี้ให้เห็นถึงความล้มเหลวของนักบินในการไม่ยอมรับข้อมูลจากลูกเรือใหม่หรือวิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน ประเด็นเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญในการเกิดอุบัติเหตุทางการบิน การบิน

ยุคแรกนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การทดสอบด้านจิตวิทยาและการบริหารจัดการทั่วไป เช่น ภาวะผู้นำ เน้นไปที่วิธีการจัดการพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินยุคที่สอง (Second Generation Crew Resource Management) ในยุคนี้ได้มีการเปลี่ยนชื่อจาก การบริหารทรัพยากรในห้องนักบิน (Cockpit Resource Management) มาเป็นการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management) โดยมุ่งเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากขึ้น เช่น การสร้างทีม กลยุทธ์ การบริหาร การตระหนักรู้สถานการณ์ และการจัดการความเครียด เป็นต้น ซึ่งสายการบินทั่วโลกเริ่มศึกษา CRM และมีการรายงานถึงความสำเร็จและข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการอบรม

3) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินยุคที่สาม (Third Generation Crew Resource Management) ในยุคนี้การฝึกอบรม CRM เริ่มมีหลากหลายแนวทางมากขึ้น มีการสะท้อนถึงลักษณะของระบบการบินที่ถูกเรือจะต้องปฏิบัติงาน รวมถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) ซึ่งถือเป็นตัวกำหนดความปลอดภัยสำคัญ การศึกษา CRM เริ่มขยายออกไปในส่วนงานอื่น เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานอำนวยความสะดวก และช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน สายการบินต่างๆเริ่มให้นักบินฝึกอบรมร่วมกับลูกเรือเพื่อลดช่องว่างในการปฏิบัติงานร่วมกันในแต่ละเที่ยวการบิน

4) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินยุคที่สี่ (Fourth Generation Crew Resource Management) สายการบินต่างๆ เริ่มสนใจแนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอน โดยเพิ่มพฤติกรรมเฉพาะเจาะจง จุดประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการกำหนดแนวทางการตัดสินใจและปฏิบัติ เน้นการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความผิดพลาดของมนุษย์

5) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินยุคที่ห้า (Fifth Generation Crew Resource Management) กรอบแนวคิดการจัดการความผิดพลาด (Error Management Approach) องค์กรจำเป็นที่จะต้องสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากรว่าความผิดพลาดมีโอกาสดังเกิดขึ้นได้เสมอจึงควรนำวิธีการที่ไม่ใช่การลงโทษมาใช้ (Non-punitive approach) องค์กรต้องระบุต้นตอของปัญหาในการทำงานให้ได้ CRM ในยุคนี้นำเสนอว่าความผิดพลาดเป็นเหมือนเหตุการณ์ปกติ และองค์กรเองก็มีกลยุทธ์การจัดการความผิดพลาด มีคำแนะนำอย่างเป็นทางการถึงข้อจำกัดในความสามารถของมนุษย์ รวมถึงการสื่อสารถึงธรรมชาติของความผิดพลาด

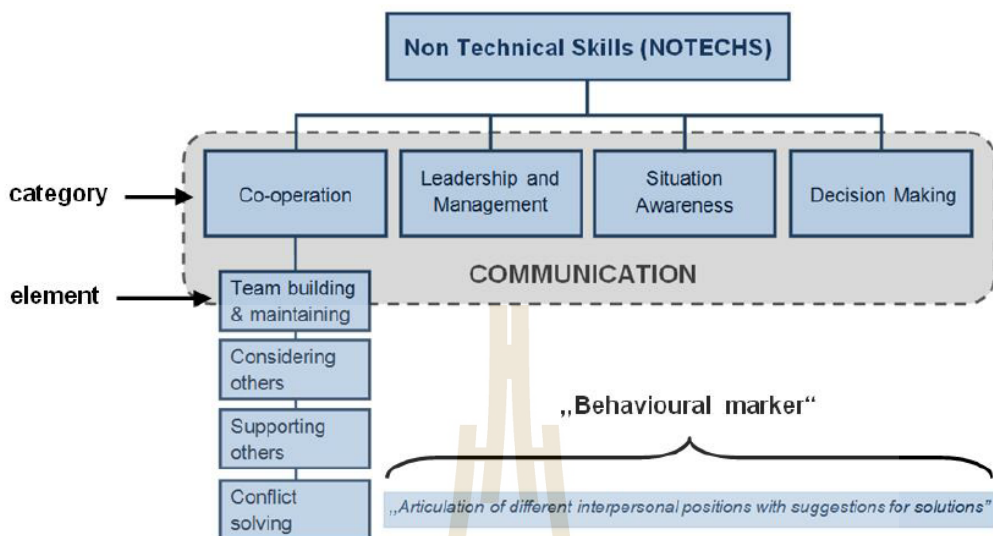
6) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินยุคที่หก (Sixth Generation Crew Resource Management) Marino (2017) กล่าวว่า เป็นยุคของการจัดการภัยคุกคามและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งที่ผ่านมาพบว่า ไม่ใช่แค่ต้องเผชิญกับความผิดพลาดของมนุษย์ในห้องนักบินเท่านั้น แต่ยังต้องรับมือกับภัยคุกคามภายนอกการปฏิบัติงานอีกด้วย ดังนั้น CRM ในยุคนี้นั้นการตระหนักรู้มากขึ้นในบริบทความเสี่ยงที่จะต้องได้รับการจัดการ

ไม่ได้มุ่งเน้นการจัดการที่นักบินเพียงอย่างเดียวอีกต่อไป แต่การจัดการภัยคุกคามและความปลอดภัยในปัจจุบันมีความครอบคลุมเนื้อหาอย่างกว้างขวางมากขึ้น การบรรลุเป้าหมายความปลอดภัยและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ CRM ครอบคลุมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพที่ไม่เพียงแต่การเชื่อมต่อระหว่างคนกับเครื่องจักรและการทำงานได้ทันเวลา พร้อมข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม และรวมถึงกิจกรรมระหว่างบุคคล ภาวะผู้นำ การสร้างทีมและการรักษาทีมอย่างมีประสิทธิภาพ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ การตระหนักรู้ในสถานการณ์ ซึ่งสิ่งสำคัญอีกหนึ่งประการคือ การอบรม CRM จะรวมถึงการสื่อสารความรู้พื้นฐานแนวคิดปัจจัยมนุษย์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบินและการเตรียมเครื่องมือเพื่อประยุกต์ใช้แนวคิดเหล่านี้ ถือเป็นคำแนะนำที่มุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรมและการปฏิบัติการของลูกเรือที่มากกว่าระดับบุคคล

Terzioglu M. (2023) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการจัดการทรัพยากรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อวัฒนธรรมความปลอดภัย ซึ่งได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือแนวคิด กล่าวคือ ปัจจุบัน CRM ได้มีวิวัฒนาการมาถึงยุคที่ 7 ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การป้องกันข้อผิดพลาดโดยใช้ทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิคอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มทักษะการจัดการและประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ ควรมีการฝึกอบรม CRM ให้กับบุคลากรทุกคนในองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยการบิน สร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเครียดส่วนบุคคลและปัญหาส่วนตัวเป็นประเด็นสำคัญในการลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์

2.6.2 ทักษะทางสังคมและทักษะทางปัญญา (Non-Technical Skills; NOTECHS)

เนื้อหาสาระของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบินเกี่ยวข้องกับทักษะทางปัญญาและทักษะทางสังคมเพื่อเพิ่มความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระบบที่ใช้ประเมินทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิค หรือที่เรียกว่า ทักษะทางสังคมและทักษะทางปัญญา (Non-Technical Skills; NOTECHS) ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการประเมินการฝึกอบรมการบริการทรัพยากรบุคคลด้านการบินขององค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency: EASA) โครงสร้างของระบบ NOTECHS ประกอบด้วย 4 หมวดหมู่ ได้แก่ 1) ความร่วมมือ (Co-operation) 2) ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ (Leadership and Managerial Skills) 3) การตระหนักรู้สถานการณ์ (Situation Awareness) และ 4) การตัดสินใจ (Decision Making) (Flin et al., 2003)



ภาพที่ 2.10 Basic Structure of the NOTECHS System (Flin et. al, 2003)

จากโครงสร้างของระบบ NOTECHS มีข้อสังเกตที่ควรพิจารณาเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบนี้คือส่วนของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ที่พบว่าไม่ได้เป็นหมวดหมู่แยกออกมา แต่จากโครงสร้างของระบบ NOTECHS จะเห็นว่า ทักษะการสื่อสารจะแฝงครอบคลุมอยู่ในหมวดหมู่ทั้งสี่และพฤติกรรมที่ระบุไว้ทั้งหมดล้วนมีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร (ดิษฐ์ ศุภสมุทร, 2564)

2.6.3 ขอบเขตของวิชาการฝึกอบรมการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน

Human Factor Digest No.2 1989 (กองทัพอากาศ, 2566) เสนอว่ามี 6 ด้านที่ควรนำมาใช้ฝึกอบรม CRM ได้แก่

- 1) การสื่อสาร (Communication)
- 2) ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills)
- 3) การตระหนักรู้ในสถานการณ์ (Situation Awareness)
- 4) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem-solving and Decision-Making)
- 5) ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตาม (Leadership and Followership)
- 6) การจัดการความเครียด (Stress Management)

การอบรมสัมมนาของกองทัพอากาศ (2541) มีการจัดฝึกอบรมสำหรับนักบินและผู้ทำการในอากาศในทุกสังกัดกองบินของกองทัพอากาศ โดยมีขอบเขตเนื้อหาการฝึกอบรม ได้แก่ Human Factor- Knowledge of SHELL Model, Human Information Processing, Leadership & Communication ซึ่งความคิดเห็นจากการเข้าร่วมอบรมสัมมนา CRM กองทัพอากาศครั้งนี้ กล่าวคือควรเพิ่มความสำคัญของช่วงต่อ (Generation to Next Generation) ระหว่างนักบินเก่ากับนักบินใหม่หรือนักบินกับเทคโนโลยีของเครื่องบินแบบใหม่ เป็นต้น (กองทัพอากาศ, 2566)

จากข้อเสนอแนะของนักจิตวิทยาและนักวิชาการข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ขอบเขตของการฝึกอบรมการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบินควรเพิ่มสำคัญของช่วงต่อ (Generation to Next Generation) ระหว่างนักบินเก่ากับนักบินใหม่หรือนักบินกับเทคโนโลยีของเครื่องบินแบบใหม่ ซึ่งในแต่ละอุตสาหกรรมการทำงานหรือแต่ละองค์กรสามารถปรับเนื้อหาสาระในการฝึกอบรมได้ตามความเหมาะสมกับบริบทของการปฏิบัติงาน ซึ่งเนื้อหาสาระที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ฝึกอบรม เช่น ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะการแก้ปัญหา การจัดการความเครียด และทักษะในการตัดสินใจ เป็นต้น

2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบินกับการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน คือกระบวนการแนวคิดที่สร้างขึ้นเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม การตระหนักรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Jane Rosemary Ford (2010) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่ได้รับจากการฝึกอบรมการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) ทำให้เกิดความเข้าใจถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกัน การติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องอยู่ในเวลาที่เหมาะสมมากขึ้น และเพื่อเป็นการป้องกันอุบัติเหตุหรือข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จใน CRM เพราะจะช่วยให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน เพิ่มความตระหนักรู้ในสถานการณ์ (situational awareness) และที่สำคัญที่สุด การสื่อสารยังส่งผลต่อบรรยากาศและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารจัดการเที่ยวบินโดยรวม การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การสื่อสารที่ชัดเจน ความเข้าใจในสถานการณ์ระดับสูง และการเข้าใจขั้นตอนการตัดสินใจของทีมโดยรวมจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการสร้างพลังร่วมและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดให้กับทีมงาน โดยเฉพาะในบริบทของการบิน ซึ่งลูกเรือต้องทำงานร่วมกับทีมใหม่ในแต่ละเที่ยวบินเป็นประจำ มุมขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ CRM นั้นเป็นส่วนที่สัมพันธ์กันโดยตรงในโครงสร้างของการบริหารจัดการเที่ยวบินที่ประสบความสำเร็จ หากองค์กรให้ความสำคัญกับ CRM ก็จะสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกันอย่างแท้จริง

จากการศึกษาขององค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ด้านการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ รวมทั้งแนวทางสำหรับสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการฝึกด้านความปลอดภัยทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน พบว่า ทักษะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ความเป็นผู้นำ การตระหนักรู้ การรับรู้และการจัดการความผิดพลาด การจัดการด้านเวลาและภาระงาน รวมถึงการตัดสินใจ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบินสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารที่ได้รับจากการฝึกอบรมการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบินทำให้เกิด การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม จะช่วยป้องกันอุบัติเหตุหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การอบรมการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบินจะช่วยลดช่องว่างในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉินซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงบวก ซึ่งทักษะสำคัญในการฝึกอบรมการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ความเป็นผู้นำ การตระหนักรู้ในสถานการณ์ และการตัดสินใจ เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นทักษะสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต้องมีการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและความปลอดภัยสูงสุด

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลธิชา น้าพา (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ตัวแบบสมรรถนะที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) องค์ประกอบสมรรถนะของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย ทั้ง 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความปลอดภัย คุณภาพการบริการ การทำงานร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร ความตระหนักในสถานการณ์ และการตัดสินใจด้านการบิน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง .74-97 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 โดยพบว่า ตัวชี้วัดความตระหนักในสถานการณ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุดเท่ากับ .97 รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านคุณภาพการบริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 96 และตัวชี้วัด ด้านการทำงานร่วมกัน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 93 2) สมรรถนะของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการทำงาน ร่วมกันอยู่ในระดับมาก (Mean=4.04, S.D.= .90) รองลงมาคือด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก (Mean =3.96, S.D. = .88) ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก (Mean =3.96, S.D.= .95) ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก (Mean =3.88, S.D.= .88) ด้านความตระหนักในสถานการณ์ อยู่ในระดับมาก (Mean =3.87, S.D. = .96) และการตัดสินใจด้านการบิน อยู่ในระดับมาก (Mean =3.83, S.D.= .96)

ธวัช เวศตัน (2567) ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในการทำงานระหว่างบุคลากรต่างรุ่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในการจัดการความขัดแย้งระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างรุ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงบวก การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถจัดการความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์และนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงาน

นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีสังกัดเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร อาจกล่าวได้ว่า ตำแหน่งงานของแต่ละบุคลากรนั้นมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่แตกต่างกันไป แต่ท้ายสุดงานที่ทำล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเช่นเดียวกันเท่าที่ควร

ธนากร เอี่ยมปาน (2565) ทำการศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินสำหรับความปลอดภัยการบิน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดอากาศอับัติเหตุประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) มนุษย์ (Man) 2) เครื่องจักร (Machine) 3) สภาพแวดล้อม (Medium) 4) ภารกิจ (Mission) และ 5) การบริหารจัดการ (Management) โดย มนุษย์ (Man) มีความสำคัญที่สุดเพราะเป็นผู้กระทำต่อกิจกรรมต่าง ๆ ในการบิน และสอดคล้องกับสถิติของอากาศยานอุบัติเหตุ พบว่า มีสาเหตุหลักของการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุมากกว่าร้อยละ 70.0 เกี่ยวข้องกับปัจจัยมนุษย์ SHELL Model เป็นเครื่องมือเชิงแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์การทำงานร่วมกันของส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบ และแสดงพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับองค์ประกอบอื่น ๆ ในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) Software (S) 2) Hardware (H) 3) Environment (E) และ 4) Liveware (L) จากแนวคิดนี้เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ Liveware - Liveware (L-L) ซึ่งเป็นการถือกำเนิดขึ้นของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management: CRM) โดยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ นักบิน ลูกเรือ ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ อื่น ๆ ซึ่งการฝึกอบรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันและลดความผิดพลาดของมนุษย์ในการเกิดอากาศยาน

อุบัติเหตุโดยมีรายละเอียดการฝึกอบรมที่สำคัญ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร ความเป็นผู้นำ การตระหนักรู้สถานการณ์ การตัดสินใจ และความผิดพลาดของมนุษย์

ศศิธร นวมนณรัตน์ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในสายการบินตะวันออกกลาง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) การฝึกอบรม 3) การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน และ 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการฝึกอบรม ด้านความปลอดภัยและความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความสำคัญที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมในด้านความปลอดภัยสายการบินจำเป็นต้องจัดการฝึกอบรม และทดสอบความรู้ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กำหนดไว้และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินควรจัดเตรียม หลักสูตรอบรมเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบถึงความสำคัญของการสื่อสารระหว่าง วัฒนธรรมต่อการทำงานรวมถึงการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำงาน ท่ามกลาง ความหลากหลายและแตกต่างทางวัฒนธรรม

สมลักษณ์ สุขกำเนิด, ประยุทธ์ ไทยธานี (2565) ทำการศึกษาเรื่อง ผลของโปรแกรมการฝึก การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า หลังการทดลอง พนักงานกลุ่มที่ทดลองมีการทำงานเป็นทีมสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และสูงกว่าพนักงานกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 นอกจากนี้ ยังพบว่าหลังจากที่พนักงานได้ฝึกการสื่อสารระหว่าง บุคคล ทำให้พนักงานมีการแบ่งปัน ข้อมูลแก่กันในเรื่องงาน มีการประชุมปรึกษาหารือ และให้ ข้อคิดเห็นและสรุปเป็นข้อตกลงร่วมกัน มีความไว้วางใจภายในทีมงาน เต็มใจที่จะประสานการทำงาน ของตนให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีความสนใจในการ พัฒนาการสื่อสารของตนเองให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ตามที่ Romig (1996: 167) กล่าวว่าการทำงานที่องค์การจะประสบความสำเร็จจะต้องมี การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล การติดต่อสื่อสารเป็นอันดับแรกของการปรับปรุงการปฏิบัติงานของ ทีมงาน สมาชิกต้องเกิดการรับฟัง มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เกิดการช่วยเหลือซึ่ง กันและกัน ให้ความร่วมมือ มีการวางแผนติดต่อประสานงาน มีการประชุมทีมเพื่อจะได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย ได้อย่างรวดเร็ว และทำให้สมาชิกในทีมเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมการทำงานหรือ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาการทำงานเป็น ทีมรายด้าน ในส่วนของด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อพนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร ระหว่างบุคคลและฝึกทำ กิจกรรมตามแนวคิดเรื่องการเป็นคนเปิดเผย เป็นการสร้างความไว้วางใจ

แก่สมาชิกในทีม ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ สามารถที่จะพูดอย่างตรงไปตรงมาตามความเป็นจริง ในเรื่องที่กำลังสื่อสารออกไปได้อย่างเต็มใจพนักงานรู้จักสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีขึ้น กิจกรรมตามแนวคิดเรื่องการเห็นอกเห็นใจ ทำให้พนักงานได้เข้าใจถึงการรู้สึกเช่นเดียวกับคนที่สื่อสาร ด้วย มีการแสดงความรู้สึกร่วมในประสบการณ์ที่ผู้อื่น และได้แสดงความเห็นอกเห็นใจเพื่อนพนักงาน ด้วยกันมากขึ้น และกิจกรรมเรื่องการสื่อสารทางบวก พนักงานมีทัศนคติที่ดี เกิดความพอใจและภาคภูมิใจในตนเองและชื่นชมยินดีต่อผู้อื่นอย่างจริงใจ โดยการแสดงออกทางสีหน้า รอยยิ้มและคำพูด มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานได้รับรู้มากขึ้น ได้แสดงความรู้สึกอย่างจริงใจและสื่อสารออกไปในทางบวก เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เกิดการรับฟัง และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ในปัญหาของ ทีมงานที่ปฏิบัติ และสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น ซึ่งทำให้การติดต่อสื่อสารของ พนักงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ณัฐพล ยิ่งยวด และ ปัญญาวัฒน์ จุฑามาศ (2567) ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายใน องค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร บริษัทเอเอเอส ออโต้เซอร์วิส จำกัด ผล การศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสาร แบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานของบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

สรวยอัยย์ อนันทวิจักขณ์ (2567) ทำการศึกษาเรื่อง เรื่อง สมการโครงสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ แรงจูงใจ วิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และการตัดสินใจที่มีประสิทธิผลของ ผู้นำที่ ส่งผลต่อความมุ่งมั่นของพนักงานธุรกิจสายการบินในไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) ค่า $\chi^2/DF = 1.135$, $P\text{ value} = 0.52$, $GFI = 0.948$, $AGFI = 0.91$, $CFI = 0.996$, $RMR = 0.029$, $RMSEA = 0.018$, $TLI = 0.994$ ประเมินความเหมาะสมของโมเดลสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ ตรงตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) โมเดลสมการโครงสร้างพบว่า 2.1) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อ แรงจูงใจ วิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และการตัดสินใจที่มีประสิทธิผล 2.2) แรงจูงใจส่งผลเชิงบวก ต่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิผล และความมุ่งมั่นของพนักงาน 2.3) วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนส่งผลเชิงบวก ต่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิผล และความมุ่งมั่นของพนักงาน และ 2.4) การตัดสินใจที่มีประสิทธิผล ส่งผลเชิงบวกต่อความมุ่งมั่นของพนักงาน โดยสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ แรงจูงใจ วิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และการตัดสินใจที่มีประสิทธิผลของผู้นำ ร่วมกันอธิบาย การส่งผลต่อความมุ่งมั่นของพนักงานธุรกิจสายการบินในประเทศไทย ได้ร้อยละ 76 ($R^2 = 0.76$)

สีฟ้า ณ นคร (2561) ทำการศึกษาเรื่อง กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข โดยพุทธสันติวิธี ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กร สันติสุข ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ S : Sammadhiti : (Right Understanding) การมองเห็น ตามความเป็นจริง A: Aligned by listening (Align yourself with others by listening) : การฟังแบบเป็น

ระนาบเดียวกัน M: Mindfulness: การมีสติกับปัจจุบันขณะสื่อสาร E: Empathy: การเอาใจใส่กับผู้ที่กำลังสื่อสารด้วย Peace: Peace Messages: การสื่อสารด้วยสารสันติ ซึ่งหนึ่งในกระบวนการสำคัญของการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขตามพุทธสันติวิธี คือ สัมมาทิฏฐิ (Right Understanding) หรือการเห็นถูกตามความเป็นจริง โดยไม่เติมแต่งหรือคิดไปเอง การมีสัมมาทิฏฐิช่วยให้สามารถสังเกตและซึมซับพฤติกรรมและการสื่อสารของผู้อื่นได้อย่างรอบคอบ (Observe and Absorb) การมองอย่างเป็นกลางเช่นนี้ช่วยให้เห็นตามความจริง และนำไปสู่ความสุขในการทำงานตามแนวทางพุทธวิธี ซึ่งถือเป็นก้าวแรกในการสร้างการกระทำที่ดีงามและมีคุณธรรม

นฤมล รัตนภิบาล (2568) ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อความสำเร็จในองค์กร อธิบายว่า การสื่อสารทางการเมืองของผู้บริหารท้องถิ่น เป็นกระบวนการที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานทั้งด้านการเมืองและการบริหารองค์กรซึ่งมีทั้งข้าราชการประจำ ข้าราชการการเมือง และประชาชน จากการศึกษาวิเคราะห์ พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่นต้องเป็นบุคคลที่มีการสื่อสารดีในทุกมิติเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารแลกเปลี่ยน ชี้แจง หรือโต้กลับ การเลือกใช้ภาษาที่ง่าย กะทัดรัด เข้าใจง่าย การตั้งใจรับฟัง การระงับอารมณ์และความรู้สึกการใช้สื่อต่าง ๆ รวมถึงการสังเกตอาการปฏิกิริยาของคู่สนทนา และยังพบว่าผู้บริหารท้องถิ่นควรนำหลัก หลัก 9C's มาใช้ในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ความชัดเจน 2) ความถูกต้อง 3) ความครบถ้วน 4) ความหนักแน่นมีสาระ 5) ความกระชับ 6) ความสมเหตุสมผล 7) ความมีมารยาท 8) ความน่าเชื่อถือ และ 9) ความคิดสร้างสรรค์ หากผู้บริหารท้องถิ่นนำหลักการดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

สมิตรา ชาแสน (2567) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเป็นพลเมืองที่ดีของคนในสังคม ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการส่งเสริมความเป็นพลเมืองที่ดีของคนในประกอบด้วย 7 ประการ ได้แก่ 1) การศึกษา 2) การสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ 3) การสร้างแรงจูงใจและการยกย่อง 4) การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน 5) การส่งเสริมศีลธรรมและจริยธรรม 6) การสร้างสื่อและสังคมออนไลน์ 7) การมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง

วัชร หิรัญพันธุ์ (2018) ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสาร การต่อรองกับความขัดแย้ง และการปรับตัวของชุมชนการท่องเที่ยว กรณีศึกษาเปรียบเทียบชุมชนในจังหวัดแถบอันดามัน สรุปไว้ว่า การสื่อสารด้านการท่องเที่ยวใน ชุมชนป่าตอง มีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว โดยผู้สื่อสารหลักคือหน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น ซึ่งส่งสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และมาตรการควบคุม ชาวบ้านและผู้ประกอบการสื่อสารด้านการตลาดและส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกัน สารและสื่อเน้นสื่อมวลชน สื่อกิจกรรม และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว สร้างความเข้มแข็งภายในชุมชน และสร้างความเข้าใจระหว่างผู้สื่อสาร ภายในชุมชนมีรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม การประชุม เสวนา การสื่อสารการตลาดของผู้ประกอบการ และ

การสื่อสารตามนโยบายรัฐบาล ส่วนการสื่อสารออกสู่ภายนอกเน้นการสร้างภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวและสร้างความเข้าใจแก่บุคคลภายนอก ในขณะที่ ชุมชนเกาะยาวใหญ่ มีลักษณะ การสื่อสารสองทางและแนวนราบ ผู้สื่อสารหลักคือหน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น โดยผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน และชาวบ้านได้รับข้อมูลก่อนและมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ผู้ประกอบการปฏิบัติตามวิถีชุมชนและแจ้งให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตาม สารและสื่อเน้นสื่อสังคมออนไลน์ สื่อบุคคล และสื่อกิจกรรม เพื่อบอกกล่าว ชี้แจง ประกาศ และสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของชุมชน รวมทั้งส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

บุษบา สุธีธร (2020) ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤตในโลกที่ผันผวน ไม่ชัดเจน ซับซ้อนและคลุมเครือ อธิบายไว้ว่า ในบริบทของโลกปัจจุบันที่เต็มไปด้วยความผันผวน ความไม่แน่นอน และความซับซ้อน องค์การจำเป็นต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มิฉะนั้นอาจเผชิญกับภาวะวิกฤตได้ การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตจึงมีความสำคัญในทุกระยะ ตั้งแต่ระยะเตรียมการที่ต้องมีแผนการสื่อสารและการซักซ้อมความเข้าใจ ระยะร้ายแรงที่ต้องสื่อสารข้อมูลอย่างต่อเนื่องและสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณะ ระยะเรื้อรังที่ต้องรายงานความคืบหน้าและการแก้ไขปัญหา รวมถึงระยะฟื้นฟูที่ต้องสื่อสารเพื่อฟื้นฟูภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควรมีทักษะด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นข้อมูลที่ตรงกันภายในองค์กร เพื่อป้องกันข่าวลือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันจะช่วยให้องค์การสามารถจัดการวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การฟื้นฟูองค์กรในที่สุด

สุภัทรา นวชินกุล (2568) เรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารผ่านสื่อบุคคล เพื่อเสริมสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจทิศทางการองค์กร และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ผ่านคลิปวิดีโอสั้น KULib Mini Talk ผลการวิจัย แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และวัฒนธรรมการสื่อสารที่ดีในองค์กร ผ่านการนำคลิปสั้นมาใช้เป็นเครื่องมือถ่ายทอดข้อมูลที่สำคัญอย่างชัดเจน กระชับ และตรงประเด็น การสื่อสารในรูปแบบดังกล่าวช่วยควบคุมความถูกต้องของเนื้อหา ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลจากการสื่อสารหลายลำดับขั้น และทำให้บุคลากรทุกระดับได้รับสารที่ตรงกัน นอกจากนี้ การใช้คลิปสั้นยังช่วยให้สามารถสรุปข้อมูลที่ซับซ้อนให้เข้าใจง่าย โดยใช้สื่อภาพและอินโฟกราฟิกประกอบ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะถึงผู้บริหารได้โดยตรงผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประชุมประจำเดือน กลุ่มไลน์ และแบบฟอร์มออนไลน์ ส่งผลให้การสื่อสารภายในองค์กรมีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งยังช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในทิศทางการดำเนินงานขององค์กรและเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม

พลภัทร บริรักษ์ธนกุล (2568) ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ผลการวิจัยพบว่า 1. กรอบแนวคิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย 5 ประเภท คือ (1) ความชัดเจนของสาร (2) ช่องทางการสื่อสาร (3) การเปิดกว้างในการสื่อสาร (4) การตอบสนองและการมีส่วนร่วม และ (5) ภาวะผู้นำและการสื่อสาร 2. จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จุดแข็งคือ ช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กร เสริมสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ และกระตุ้นแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของพนักงานตามลำดับ จุดอ่อนคือ ต้องใช้ทรัพยากรและเวลาในการบริหารจัดการ ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมและภาษา ภาวะข้อมูลล้นเกิน และการบิดเบือนหรือการผิดพลาดในการสื่อสาร โอกาสคือ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร แนวโน้มการทำงานแบบยืดหยุ่น แนวทางการบริหารองค์กรที่เน้นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม และความต้องการของพนักงานยุคใหม่ที่ต้องการความโปร่งใส ภาวะคุกคามคือ ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มสื่อสาร ปัญหาความไม่เป็นทางการของข้อมูล ปัญหาด้านความมั่นคงของข้อมูลและความเป็นส่วนตัว และความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลง 3. กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย 6 กลยุทธ์หลักคือ (1) การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร (2) การใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย (3) การสื่อสารแบบสองทาง (4) การใช้ผู้นำเป็นต้นแบบในการสื่อสาร (5) การสร้างแรงจูงใจผ่านการสื่อสารและ (6) การวัดผลและปรับปรุงกลยุทธ์การสื่อสาร

ปิยพร ศรีกังพาน (2568) ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการด้านความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ESPrEL กรณีศึกษาห้องปฏิบัติการเคมี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า หลังจากนำมาตรฐาน ESPrEL มาใช้ พบว่ามีการจัดทำนโยบายและโครงสร้างการบริหารด้านความปลอดภัยอย่างชัดเจน มีการจัดระบบการจัดเก็บสารเคมีและของเสียอย่างเหมาะสม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ภายในห้องปฏิบัติการ รวมทั้งมีการประเมินและจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ยังมีการให้ความรู้ด้านความปลอดภัยแก่ผู้เกี่ยวข้อง ทุกกลุ่ม และพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลและเอกสารให้เป็นหมวดหมู่และทันสมัย ส่งผลให้คะแนนการประเมินความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการในทุกองค์ประกอบเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนหลังการพัฒนาสะท้อนให้เห็นว่าการนำมาตรฐานด้านความปลอดภัยมาปรับใช้ร่วมกับการสื่อสารความเสี่ยงและการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ สามารถช่วยยกระดับความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพทั่วไปของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของสายการบินในประเทศไทย มีการสร้างความรู้ต่าง ๆ

ให้กับพนักงาน โดยมีการจัดการเรียนรู้แบบ Online บุคลากรจะมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น มีการวัดและประเมินผลเพิ่มขึ้นได้ชัดเจน ประกอบกับมีการสร้างขวัญกำลังใจ 2) องค์ประกอบของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของสายการบินในประเทศไทย จะมีการมุ่งพิจารณาถึงองค์ความรู้ ทักษะ แนวความคิดส่วนบุคคล ทักษะคิด และแรงจูงใจ และ 3) แนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ของสายการบินจะมีแนวทางในการให้การฝึกอบรมพนักงานผ่านกระบวนการทางเทคโนโลยี และ Online ในสถานการณ์ปัจจุบันรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้ด้วยตนเองภายใต้มาตรฐานภายใต้กฎหมายสมาคมสายการบินระหว่างประเทศ และการบินพลเรือนอย่างเคร่งครัด

ปาริฉัตร วัฒนลักษณ์ (2568) ทำการศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างการสื่อสารเชิงบวกสำหรับครู ด้วยการปรึกษาทฤษฎีเล่าเรื่อง ผลการวิจัยพบว่า ครูที่ได้รับการปรึกษาทฤษฎีเล่าเรื่องในกลุ่มทดลองมีคะแนนการสื่อสารเชิงบวกสูงกว่ากลุ่มควบคุมในระยะหลังทดลอง และระยะติดตามผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และครูในกลุ่มทดลองมีทักษะการสื่อสารเชิงบวกในระยะหลังทดลอง และระยะติดตามผล สูงกว่าระยะก่อนทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่าการปรึกษาทฤษฎีเล่าเรื่องสามารถเสริมสร้าง การสื่อสารเชิงบวกสำหรับครูได้ โดยใช้เทคนิคสำคัญได้แก่ เทคนิคช่วยให้บุคคลอธิบายปัญหาของตน เทคนิคการนำปัญหาออกสู่ภายนอก เทคนิคบทสนทนาที่เน้นการพัฒนาแนวคิดต่อชีวิตและการแสดงภาพลักษณ์ขึ้นใหม่ เทคนิคบทสนทนาที่เน้นผลลัพธ์เฉพาะตน และเทคนิคบทสนทนาที่เป็นพิธีการกำหนดนิยามใหม่ที่ให้คุณค่า

รณยุทธ เอื้อไตรรัตน์ (2022) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการสื่อสารเชิงอวัจนภาษาของนิสิต จากการศึกษาข้อบกพร่องในการใช้อวัจนภาษาประกอบการพูดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน พบว่ามีข้อบกพร่องสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ การใช้เสียง การใช้สายตา การใช้มือ และการใช้ท่าทาง โดยข้อบกพร่องที่พบมากที่สุดคือการใช้เสียง ผู้พูดมักใช้ระดับเสียงแบบเดียวตลอดการพูด (monotone) เสียงค่อนข้างเบา และขาดจังหวะในการเน้นเนื้อหาที่สำคัญ ส่งผลให้การสื่อสารขาดความน่าสนใจและไม่สามารถดึงดูดผู้ฟังได้ นอกจากนี้ ยังพบข้อบกพร่องด้านการใช้สายตา เช่น การไม่สบตาผู้ฟัง การมองเพียงจุดเดียว หรือการหลบสายตา ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและความมั่นใจของผู้พูด ขณะที่การใช้มือและท่าทางก็พบการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม เช่น การใช้มืออย่างไร้ทิศทาง หรือการยืนและการเดินที่ขาดความมั่นคง ทำให้ภาพลักษณ์ของผู้พูดลดลงและอาจทำให้ผู้ฟังเกิดความสับสนในการรับสาร ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการสื่อสารเชิงอวัจนภาษาเชิงบวก โดยเฉพาะการใช้สายตาอย่างเหมาะสม การแสดงบุคลิกภาพที่เป็นมิตร การใช้น้ำเสียงที่มั่นใจ และการตอบสนองต่อผู้ฟังอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพของการสื่อสารและสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบเกมการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงอวัจนภาษาของนิสิต โดยใช้กิจกรรมเกม 3 รูปแบบ ได้แก่ เกมไพ่เปิดใจ เกมหมาป่า

หรือนักบุญ และเกมบ้านเรา ซึ่งมุ่งเน้นการฝึกการใช้เสียง การสบสายตา การใช้มือ และท่าทาง ในการสื่อสารอย่างเป็นธรรมชาติผ่านการมีส่วนร่วมและการฝึกปฏิบัติจริง ส่งผลให้ผู้เรียนสามารถ พัฒนาทักษะการสื่อสาร เพิ่มความมั่นใจ และสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้ฟังได้ดียิ่งขึ้น

วิกร ตันพรหม (2023) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพ ภายใต้บริบทมาตรการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลกรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จากการศึกษาพบว่า ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยที่มี ศักยภาพ สามารถรับมือต่อภัยคุกคามที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานสากล รวมถึงปฏิบัติตามแผนรักษา ความปลอดภัยต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานภาครัฐกำหนดไว้ได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง อย่างไรก็ตาม อาจมีปัญหาด้านอุปสรรคที่ส่งผลต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยของ ท่าอากาศยานนานาชาติ สุวรรณภูมิบางประการ อาทิ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการพื้นที่ ปัจจัยด้านภัย คุกคามจากภายนอก และปัจจัยด้านการตระหนักรู้ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นต้น ข้อเสนอแนะเพื่อ การพัฒนาประสิทธิภาพของมาตรการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 1) การบังคับใช้กฎหมายและมาตรการต่าง ๆ อย่างเข้มงวดและชัดเจน 2) การเพิ่ม ค่าตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานเพื่อรักษาความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน 3) การสร้างความสมดุลระหว่าง มาตรการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น 4) การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงกฎระเบียบและข้อปฏิบัติในการใช้บริการ สนามบิน และ 5) การเพิ่มบทลงโทษ หากตรวจพบผู้โดยสารนำพาสิ่งผิดกฎหมายหรือวัตถุต้องห้ามขึ้น อากาศยาน

ถมทอง บรรณรงค์ (2568) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา คุณภาพบริการการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยรวมอยู่ในระดับ ความต้องการมาก 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มี ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และสายการบินที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และสายการบินที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีศักยภาพ การปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการในการฝึกอบรมและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชาติชาย คงเพชรดิษฐ์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างทักษะ การสื่อสารเพื่อการเจรจาเชิงผลได้ของพนักงานบริหารงานลูกค้าในบริษัทตัวแทนโฆษณา

จากการศึกษาพบว่า ทักษะการสื่อสารที่จำเป็นของพนักงานบริหารงานลูกค้าที่พึงมีและควรพัฒนาให้ เกิดทักษะและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยทักษะการพูด (Oral Skill) ทักษะการเขียน (Writing Skill) ทักษะการฟัง (Listening Skill) และทักษะการใช้ภาษาท่าทาง (Non-verbal Skill) ภายใต้สถานการณ์การทำงานของพนักงานบริหารงานลูกค้า คือ การรับบริฟจากลูกค้า การเตรียมบริฟฝ่ายสร้างสรรค์งานโฆษณา การบริฟฝ่าย สร้างสรรค์งานโฆษณา การประชุมภายใน และการนำเสนองานลูกค้าซึ่งในแต่ละสถานการณ์นั้น พนักงานบริหารงานลูกค้าต้องสามารถประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่าน กระบวนการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารเพื่อการเจรจาเชิงผลได้ของพนักงานบริหารงานลูกค้า 4 ขั้นตอนคือ 1) การเตรียมการความรู้และประเมินความรู้ก่อนการทดลอง (Preparing & Pre-test Knowledge: PPK) 2) การปรับองค์ความรู้เบื้องต้นให้เท่าเทียมกัน (Preliminary Knowledge Adjustment: PKA) 3) การฝึกฝนและนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ (Practicing and Utilizing Knowledge: PUK) และ 4) การประเมินความรู้และทักษะหลังการทดลอง (Post Assessment of Knowledge and Skill: PAKS)

Arvind Bhardwaj, Sarbjit Singh และ Anish Sachdeva (2019) ทำการศึกษาเรื่อง Productivity gains through standardization-of-work in a manufacturing company ผลการศึกษพบว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตขององค์กร การระบุและกำจัดกิจกรรมที่ไม่สร้างมูลค่า (Non-Value-Adding Activities: NVAs) เป็นสิ่งสำคัญ งานวิจัยของผู้เขียน (ปีล่าสุด) พบว่า การนำมาตรฐานการทำงาน (Standardization-of-Work, SW) มาใช้ในกระบวนการทำแกนหล่อช่วยลดเวลาในการทำงานต่อรอบ เพิ่มผลผลิต และสร้างความโปร่งใสใน workflow โดยไม่ต้องลงทุนในเครื่องจักรใหม่ การศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการกระบวนการและการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการ จัดการข้อมูลและการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวหรือการบริการอื่น ๆ ภายในชุมชนและองค์กรได้

Kannika Sriket (2025) ทำการศึกษาเรื่อง A Positive Communication Model of Educational Data Service for Building Engagement among future Customer at the Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University ผลการวิจัยพบว่าผู้สมัครเผชิญกับข้อมูลที่ไม่ สอดคล้องกัน ขาดระบบข้อมูลรวม และข้อมูลสำคัญไม่ชัดเจน ขณะเดียวกันผู้สมัครต้องการข้อมูล พื้นฐานที่ครบถ้วน เข้าใจง่าย และเข้าถึงช่องทางสื่อสารที่สะดวก ข้อมูลเหล่านี้ถูกนำมาพัฒนารูปแบบ การสื่อสารเชิงบวก ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักเกี่ยวกับเนื้อหา โทนการสื่อสาร ช่องทาง การสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์ และความสม่ำเสมอของการสื่อสารโดยอิงหลักการความเข้าใจผู้อื่น การใช้ ภาษาสร้างสรรค์ การสร้างคุณค่า การสร้างความเชื่อใจ และการเข้าถึงง่าย ผลการประเมินพบว่า หลังจากใช้รูปแบบการสื่อสารเชิงบวก คะแนนการมีส่วนร่วมของผู้สมัครเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

($t = 5.30$, $p < .01$) แสดงถึงประสิทธิผลของรูปแบบดังกล่าว การวิจัยนี้เน้นย้ำความสำคัญของระบบสื่อสารแบบบูรณาการที่ให้ข้อมูลถูกต้อง เชื่อถือได้ และสองทาง สนับสนุนการทำงานของสถาบันในการช่วยผู้สมัครตัดสินใจ พร้อมทั้งเสนอแนวทางเชิงปฏิบัติและนโยบายสำหรับการออกแบบระบบสื่อสาร การพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากร และปรับปรุงประสบการณ์ของผู้สมัคร ส่งผลให้เพิ่มโอกาสการรับสมัคร สร้างความสัมพันธ์ระยะยาว และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของสถาบันในยุคดิจิทัล

Terzioğlu M. (2023) ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการจัดการทรัพยากรลูกค้าเรือต่อวัฒนธรรมความปลอดภัยการบิน : การจัดการทรัพยากรลูกค้าเรือองค์กร (CRM 7.0) ผลการวิเคราะห์พบว่า CRM มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญและมีผลกระทบเชิงบวกต่อ FSC CRM เริ่มต้นในปี 1979 และมีการพัฒนาเป็นเจ็ดรุ่น (1.0 ถึง 7.0) แต่ละรุ่นมีการปรับปรุงและขยายขอบเขตของ CRM เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการบินวัตถุประสงค์ของ CRM ป้องกันข้อผิดพลาดโดยใช้ทักษะที่ไม่ใช่ทางเทคนิคอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มทักษะการจัดการและประสิทธิภาพของลูกค้าเรือ และลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์วัฒนธรรมความปลอดภัยในการบิน (FSC) เป็นการรวมกันของค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่แบ่งปันโดยพนักงานทุกคนในองค์กรการบิน ประกอบด้วยความมุ่งมั่นขององค์กร การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระบบรางวัล การเสริมสร้างพนักงาน และระบบรายงาน ซึ่งผลกระทบของ CRM ต่อ FSC มีผลกระทบเชิงบวกโดยเพิ่มคะแนน FSC โดยเฉลี่ย 0.739 หน่วยต่อการเปลี่ยนแปลงหนึ่งหน่วยในคะแนน ซึ่งการรับรู้ความเครียดของผู้อื่นเป็นมิติของ CRM ที่มีผลกระทบเชิงบวกมากที่สุดต่อ FSC และเมื่อทำการวิเคราะห์เชิงสถิติโดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัยสำรวจ (EFA) และการวิเคราะห์ปัจจัยยืนยัน (CFA) เพื่อวัดความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญระหว่าง CRM และ FSC จากการวิเคราะห์จะเห็นว่า ควรมีการฝึกอบรม CRM ให้กับพนักงานทุกคนในองค์กรการบินเพื่อสร้าง FSC การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเครียดส่วนบุคคลและปัญหา ส่วนตัวเป็นสิ่งสำคัญในการลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ การศึกษาแสดงให้เห็นว่า CRM มีผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนา FSC และเน้นความสำคัญของการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ CRM ในโครงสร้างองค์กร การรับรู้ความเครียดของผู้อื่นและการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มความปลอดภัยในการบิน

M.V. Safarov, K.O. Miroshnyk, D.R. Naumenko (ม.ป.ป.) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Crew Resource Management in aviation safety จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างลูกเรือถือเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จใน CRM เพราะจะช่วยให้เกิดการสร้างภาพรวมความเข้าใจร่วมกัน (shared mental model) เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องดำเนินการในเที่ยวบินเพิ่มความตระหนักรู้ในสถานการณ์ (situational awareness) และที่สำคัญที่สุด การสื่อสารยังส่งผลต่อบรรยากาศและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารจัดการเที่ยวบินโดยรวม การทำงานเป็นทีมที่มี

ประสิทธิภาพ เกิดขึ้นเมื่อผลลัพธ์ของทีมดีกว่าผลงานของแต่ละบุคคลรวมกัน ซึ่งเป็นผลจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในทีม โดยที่ทุกคนมีโอกาสและได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมต่อเป้าหมายร่วมของทีม การมีปฏิสัมพันธ์ลักษณะนี้จะไม่เกิดขึ้นเลย หากแต่ละคนไม่เข้าใจบทบาทของตนเองภายในทีม หรือไม่สามารถปรับบทบาทให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น การสื่อสารที่ชัดเจน ความเข้าใจในสถานการณ์ระดับสูง และ การเข้าใจขั้นตอนการตัดสินใจของทีมโดยรวม จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการสร้างพลังร่วมและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดให้กับทีมงาน โดยเฉพาะในบริบทของการบิน ซึ่งลูกเรือต้องทำงานร่วมกับทีมใหม่ในแต่ละเที่ยวบินเป็นประจำ ในมุมมององค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ CRM และ teamwork นั้นเป็นส่วนที่สัมพันธ์กันโดยตรงในโครงสร้างของการบริหารจัดการเที่ยวบิน หากองค์กรให้ความสำคัญกับ CRM ก็จะสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกันอย่างแท้จริง

Youkyung Ko, Hwaneui Lee และ Sunghyup Sean Hyun (2021) ทำการศึกษาเรื่อง Airline Cabin Crew Team System's Positive Evaluation Factors and Their Impact on Personal Health and Team Potency งานวิจัยเชิงประจักษ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุและตรวจสอบปัจจัยเชิงบวกของระบบทีม ที่ใช้ในการประเมินความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความพึงพอใจในงาน, ศักยภาพของทีม (Team Potency) และ สุขภาพจิต แบบจำลองการวิจัยนี้ถูกพัฒนาขึ้นจากการทบทวนทฤษฎี โดยมุ่งเน้นที่ปัจจัยเชิงบวก 5 ประการ ได้แก่ ความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การสื่อสาร แรงจูงใจในการทำงานความยืดหยุ่นในการทำงาน และพิจารณาตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ศักยภาพของทีม และสุขภาพจิต ผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกเป็นเจ้าของ การสื่อสาร และความยืดหยุ่นในการทำงาน มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อศักยภาพของทีมและความพึงพอใจในงาน การศึกษานี้มีนัยสำคัญในเชิงปฏิบัติโดยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการทำงานเป็นทีมอย่างยั่งยืนสำหรับการบริหารจัดการลูกเรือของสายการบิน

Mardia และ Peranginangin (2024) ทำการศึกษาเรื่อง Effectiveness of Organizational Communications in Improving Employee Performance ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยเมื่อการสื่อสารมีความชัดเจนและถูกต้อง พนักงานจะสามารถเข้าใจบทบาท หน้าที่ และเป้าหมายของตนเองได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสื่อสารยังช่วยส่งเสริมความพึงพอใจและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งส่งผลดีต่อความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบในการทำงานด้วย ดังนั้น องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการสื่อสารทั้งในด้านเนื้อหาและวิธีการสื่อสาร จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

Bryce Kimani (2024) ทำการศึกษาเรื่อง Internal Communication Strategies and Employee Engagement ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่ามีช่องว่างด้านบริบทและระเบียบวิธีเกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ทางการเมือง การทบทวนข้อมูลเบื้องต้นพบว่ากลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งสะท้อนอย่างต่อนื่องจากหลายงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการสื่อสารอย่างโปร่งใสการสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากผู้นำ และการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายกับระดับการมีส่วนร่วมที่สูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อสารจากผู้นำมีบทบาทสำคัญในการหล่อหลอมวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อความมุ่งมั่นของพนักงานต่อเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตามยังมีความท้าทาย เช่น ปัญหาข้อมูลล้นเกิน อุปสรรคทางภาษา และความไม่สอดคล้องกันในประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างแผนกต่าง ๆ ซึ่งการแก้ไขปัญหเหล่านี้จำเป็นต้องใช้แนวทางแบบบูรณาการ เช่น การจัดอบรมและการลงทุนด้านเทคโนโลยี โดยรวมแล้ว การศึกษานี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในในการเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงานและความสำเร็จขององค์กร พร้อมชี้ถึงความจำเป็นในการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อสำรวจกลยุทธ์เฉพาะและแนวโน้มใหม่ ๆ ในบริบทขององค์กรที่แตกต่างกัน

Giles, Edwards และ Walther (2023) ทำการศึกษาเรื่อง Communication accommodation theory: Past accomplishments, current trends, and future prospects ได้อธิบายว่า ทฤษฎี Communication Accommodation Theory (CAT) เป็นกรอบแนวคิดที่อธิบายพฤติกรรมการปรับตัวในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดย CAT ได้พัฒนาขึ้นจากการศึกษาโต้ตอบระหว่างบุคคลแบบตัวต่อตัว (FtF) และขยายไปถึงการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น Computer-Mediated Communication (CMC) และ Human-Machine Communication (HMC) หลักการสำคัญของ CAT ครอบคลุมการปรับตัวทั้งในด้านมาตรฐาน พฤติกรรม ทรัพยากร และแรงจูงใจในการสื่อสาร เพื่อจัดการเป้าหมายบทสนทนา อัตลักษณ์ และความแตกต่างด้านอำนาจระหว่างคู่สื่อสาร งานวิจัยก่อนหน้านี้พบว่า การปรับตัวทางการสื่อสารสามารถเกิดได้ทั้งจากแรงจูงใจและความเต็มใจของผู้สื่อสารและมีผลต่อการลดหรือเพิ่มระยะทางทางสังคม เกิดได้จากการยอมรับอัตลักษณ์ของผู้อื่น และการปรับตัวอย่างเหมาะสมสามารถช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพิ่มความเข้าใจและความพึงพอใจระหว่างคู่สื่อสาร ในขณะที่การปรับตัวที่ไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ความไม่พึงพอใจ และอคติทั้งนี้ การปรับตัวและไม่ปรับตัวสามารถเกิดขึ้นทั้งก่อนการสื่อสาร จากอัตลักษณ์ที่รับรู้ และ ระหว่างการสื่อสาร จากบทสนทนาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้น CAT จึงถือเป็นทฤษฎีที่มีอิทธิพลสูงต่อการวิจัยด้านพฤติกรรมสื่อสาร และเป็นกรอบแนวคิดที่สามารถประยุกต์ใช้กับการศึกษาการสื่อสารในบริบทต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง

C. Elliott-Kingston, O.P.E. Doyle และ A. Hunter (2016) ทำการศึกษาเรื่อง Benefits of scenario-based learning in university education อธิบายไว้ว่า ทฤษฎีการศึกษาแต่ละแบบมี

ความเหมาะสมแตกต่างกันต่อผู้สอนและผู้เรียน ในขณะที่ แนวคิดพฤติกรรมนิยม (Behaviourism) เหมาะกับผู้สอน เนื่องจากสามารถส่งมอบเนื้อหาการเรียนจำนวนมากในเวลาอันสั้น เช่น การบรรยายด้วย PowerPoint แต่ แนวคิดสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) เหมาะกับผู้เรียนมากกว่า เพราะผู้เรียนสามารถเรียนรู้ผ่านการลงมือทำ (Active Learning) สร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก การเรียนรู้แบบจำลองสถานการณ์ (Scenario-Based Learning: SBL) เป็นรูปแบบหนึ่งของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) ที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ทางวิชาการและความรู้ปฏิบัติจากชั้นเรียนมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จำลองที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริง พร้อมกับงานวิจัยเดี่ยวและกลุ่มเพื่อสร้างความรู้ใหม่ ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเพิ่มความร่วมมือในทีม อย่างไรก็ตามการนำวิธีการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยมีข้อจำกัด เนื่องจากการให้ผู้เรียนมีเวลาเรียนรู้อย่างแท้จริงช้ากว่าการฟังบรรยายแบบเดิม ทำให้ผู้สอนอาจไม่สามารถครอบคลุมเนื้อหาหลักสูตรทั้งหมดได้ตามเวลาที่กำหนด จึงจำเป็นต้องปรับ ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) ให้เหมาะสม หรือให้นักเรียนศึกษานอกเวลาเรียนเพิ่มเติมงานวิจัยพบว่า การใช้ SBL ช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยสังเกตจาก ข้อเสนอแนะในสมุดบันทึกการเรียนและผลสอบ ในฐานะที่เป็นวิธีการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ SBL ช่วยถ่ายโอนความรับผิดชอบในการเรียนรู้จากผู้สอนสู่ผู้เรียน และรองรับสไตล์การเรียนรู้ที่หลากหลาย ขณะนี้มหาวิทยาลัยได้ขยายการใช้ SBL ไปยังวิชาสาขาพืชสวนอื่น ๆ เพื่อยกระดับประสบการณ์การเรียนรู้ของนักศึกษาและปรับปรุงหลักสูตรปริญญาตรีที่เน้นผู้สอนเป็นศูนย์กลางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Emilie Roth, Devorah Klein และ Katie Ernst (2022) ทำการศึกษาเรื่อง Aviation Decision Making and Situation Awareness Study : Decision Making Literature Review ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการศึกษาการตัดสินใจควรดำเนินการภายใต้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสภาพจริงเพื่อให้สามารถสะท้อนความท้าทายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม แบบจำลองการตัดสินใจดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการพัฒนาแนวทาง วิธีการ และตัวชี้วัดสำหรับการประเมินการตัดสินใจของทั้งบุคคลและทีม โดยเฉพาะในบริบทการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้งานด้านการบิน นอกจากนี้ งานวิจัยยังเน้นความสำคัญของการออกแบบสถานการณ์ในการศึกษา เพื่อให้สามารถสังเกตและวัดกระบวนการตัดสินใจได้อย่างชัดเจน รวมทั้งนำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือวัดใหม่ ๆ เช่น การประเมินการตระหนักรู้ต่อสถานการณ์ (Situation Awareness) ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจในการปฏิบัติงานจริง

Pugel et al. (2015) ทำการศึกษาเรื่อง Use of the surgical safety checklist to improve communication and reduce complications ผลการวิจัยพบว่า ความล้มเหลวในการสื่อสารเกิดขึ้นได้บ่อยและอาจนำไปสู่ภาวะแทรกซ้อนที่เพิ่มขึ้น เช่น การติดเชื้อ อย่างไรก็ตาม การนำแบบ

ตรวจสอบความปลอดภัยในการผ่าตัดขององค์การอนามัยโลก (WHO Surgical Safety Checklist) มาใช้ สามารถช่วยลดปัญหาการสื่อสารและลดอัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนได้ ผลการศึกษาเบื้องต้นพบว่าการใช้แบบตรวจสอบดังกล่าวช่วยลดทั้งอัตราการเจ็บป่วยและการเสียชีวิตของผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ งานวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า แบบตรวจสอบไม่ได้เป็นเพียงการดำเนินการตามขั้นตอนเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมทัศนคติด้านการทำงานเป็นทีมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการใช้แบบตรวจสอบเพื่อเพิ่มความปลอดภัยของผู้ป่วยขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง



ตัวแปรต้น

ปัจจัยการสื่อสารในองค์กร

- ผู้ส่งสาร
- ผู้รับสาร
- สื่อ/ช่องทางสื่อสาร
- สาร/เนื้อหาสาระ
- ทักษะการสื่อสาร
- การสื่อสารสองทาง
- พฤติกรรมคู่สื่อสาร
- ระดับความรู้

ตัวแปรตาม

แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สาย
การบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ภาพที่ 2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 2) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยวิธีการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method Research) ใช้การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และเชิงปริมาณ (Quantitative Method) จากแบบสอบถามโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) 2 ระยะต่อเนื่องกัน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสรุปผลเพื่อตอบคำถามงานวิจัย เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยดำเนินไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถนำส่วนงานวิจัยนี้ไปพัฒนารูปแบบการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงานโดยวิธีการดำเนินวิจัย ผู้วิจัยจะจำแนกออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

- 3.1 วิธีวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การดำเนินการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงผสมผสาน ผู้วิจัยได้กำหนดการดำเนินงานวิจัยเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นกระบวนการหาตัวแปรบ่งชี้แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุม

ประเด็นวิจัย และระยะที่ 2 วิจัยเชิงปริมาณ เป็นกระบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) ด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยการเก็บข้อมูลในระยะต่าง ๆ จะไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงผสมผสาน ซึ่งสามารถแบ่งประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

3.2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ระยะที่ 1 ส่วนกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการศึกษาตัวแบบแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีคุณสมบัติสอดคล้องกับแนวคิดของ John W. Creswell (2013) กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะต้องมีความรู้ ประสบการณ์ทำงาน ในประเด็นที่ศึกษาอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป สามารถถ่ายทอดมุมมองที่ประสบพบเจอได้อย่างชัดเจนและจบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นอย่างต่ำ โดยตำแหน่งงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบไปด้วย 1) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส และ 3) เจ้าหน้าที่แผนกการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะได้จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น จำนวน 5 คน ตามจำนวนของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling Method)

3.2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ระยะที่ 2 ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA)

การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 5 สายการบิน ได้แก่ ไทยไลอ้อนแอร์ ไทยแอร์เอเชีย ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ นกแอร์ และไทยเวียตเจ็ทแอร์ โดยกำหนดให้มีส่วนตำแหน่งงานดังนี้ 1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส 3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับต้น และ 4. ผู้ฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเนื่องจากผู้ศึกษาไม่ทราบถึงจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลศึกษาโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

e = ระดับค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือนัยสำคัญ

1. ถ้าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z=1.96$

2. ถ้าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 หรือระดับนัยสำคัญ 0.01 มีค่า $Z=2.58$

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 และสัดส่วนประชากรที่สนใจเท่ากับ 0.05 ของประชากรที่ต้องการศึกษาจะได้เท่ากับ

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 385 \text{ คน}$$

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran (1977) สำหรับกรณีไม่ทราบขนาดประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่มความเหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูล และรองรับการสูญหายหรือความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม และความสะดวกในการจัดสรรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน ซึ่งการสุ่มตัวอย่างใช้หลักคำนึงถึงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิหลายขั้นตอน (Multistage Stratified Sampling) โดยทำการจัดสรรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิในสัดส่วนที่เท่ากัน เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างสายการบินได้อย่างเหมาะสม

3.2.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิหลายขั้นตอน (Multistage Stratified Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับประชากร โดยใช้จำนวนสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มาเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการคำนวณวิธีการเลือกตัวอย่างในการวิจัย โดยทำการจัดสรรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิในสัดส่วนที่เท่ากัน เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างสายการบินได้อย่างเหมาะสมดังนี้

ตารางที่ 3.1 การจัดสรรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายการบิน

ลำดับ	ชื่อทางการค้า	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ไทยไลอ้อนแอร์	80
2	ไทยแอร์เอเชีย	80
3	ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์	80
4	นกแอร์	80
5	ไทยเวียตเจ็ทแอร์	80
รวม 400 คน		

ตารางที่ 3.2 การจัดสรรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายการบินและตำแหน่งงาน

ลำดับ	สายการบิน ตำแหน่งงาน	หัวหน้า พนักงาน ต้อนรับ เครื่องบิน	พนักงาน ต้อนรับบน เครื่องบิน อาวุโส	ผู้ฝึกอบรม พนักงาน ต้อนรับบน เครื่องบิน	พนักงาน ต้อนรับบน เครื่องบิน ระดับต้น	รวม
1	ไทยไลอ้อนแอร์	20	20	20	20	80
2	ไทยแอร์เอเชีย	20	20	20	20	80
3	ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์	20	20	20	20	80
4	นกแอร์	20	20	20	20	80
5	ไทยเวียตเจ็ทแอร์	20	20	20	20	80
รวม		100	100	100	100	400

ดังนั้น จากตารางที่ 3.1 และตารางที่ 3.2 สามารถสรุปได้ว่า การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิหลายขั้นตอน โดยจัดสรรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายการบินและตำแหน่งงานในสัดส่วนที่เท่าเทียมกันทุกสายการบิน กล่าวคือ ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน จาก 5 สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สายการบินละ 80 คน และเก็บข้อมูลจากแต่ละตำแหน่งงานของแต่ละสายการบิน จำนวน 20 คน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความครอบคลุม สอดคล้องและเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA; Confirmatory Factor Analysis) ในส่วนการวิจัยเชิงปริมาณระยะที่ 2 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างและเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การสัมภาษณ์เชิงลึก แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนามาจากกรอบทฤษฎีที่อ้างถึงในบทที่ 2 และข้อแก้ไขจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย จำนวน 3 คน และเมื่อผ่านการยอมรับจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยแล้ว จึงนำแบบสัมภาษณ์ไปใช้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดจำนวน 5 คน ซึ่งผู้วิจัยจะเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีไม่ขึ้น

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เป็นแบบสอบถามสำหรับการรวบรวมข้อมูลแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งข้อคำถามที่นำมาใช้จะได้มาจากคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากการสัมภาษณ์ และข้อแก้ไขจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจำนวน 3 คน และนำแบบสอบถามที่ได้ทำการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยแล้วไปทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าแอลฟาที่ได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 จึงจะยอมรับว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จากนั้นทำการปรับปรุงแบบสอบถามอีกทั้งเพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.4 การดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เพื่อทำการหาตัวแปรบ่งชี้แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง (In-Depth Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1

การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ วารสาร บทความ และแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการสืบค้าข้อมูลส่วนของเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต มาเป็นข้อมูลเบื้องต้น เพื่อกำหนดองค์ประกอบของสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 2

สร้างแบบสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ที่ได้จากการศึกษาข้อมูลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อคำถามมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้อัตราความตรงเชิงเนื้อหา (Item-level Content Validity Index; I-CVI) ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จากนั้นผู้วิจัยนำผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (I-CVI) โดยกำหนดเกณฑ์ค่า I-CVI ที่ยอมรับได้ ไม่น้อยกว่า 0.80 ข้อคำถามที่มีค่า I-CVI ต่ำกว่าเกณฑ์จะนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้มีความเหมาะสม ชัดเจน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากยิ่งขึ้น หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยนำเสนอแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งการคำนวณค่า I-CVI มีสูตรดังนี้

$$I - CVI = \frac{\sum R}{N}$$

โดย I-CVI แทน ดัชนีความสอดคล้อง

Σ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

R แทน คะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามในแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

- 4 หมายถึง ข้อคำถามวัดคุณลักษณะตรงตามนิยาม
- 3 หมายถึง ข้อคำถามต้องปรับปรุงเล็กน้อยจึงจะวัดคุณลักษณะได้ตรงตามนิยาม
- 2 หมายถึง ข้อคำถามต้องปรับปรุงมากจึงจะตรงตามนิยาม
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถวัดคุณลักษณะได้ตรงตามนิยาม

เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกข้อคำถาม

ถ้าข้อคำถามมีค่า I-CVI ที่ยอมรับได้ ไม่น้อยกว่า 0.80 สามารถคัดเลือกข้อคำถามนั้นไว้ใช้ได้

ถ้าข้อคำถามมีค่า I-CVI ที่ต่ำกว่า 0.80 ต้องพิจารณาปรับปรุงหรือทำการตัดข้อคำถามนั้นทิ้ง

ขั้นตอนที่ 3

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยวิธีการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจะต้องเป็นผู้ที่รู้จริง มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังต้องคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ยินดีสละเวลาให้ สามารถตอบแบบสัมภาษณ์ได้จนเสร็จสิ้นกระบวนการวิจัย และสามารถติดต่อได้สะดวก จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการตอบแบบสัมภาษณ์การวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนตามทฤษฎีของ Macmillan (1971)

ขั้นตอนที่ 4

ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปผลเป็นแนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

กระบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) ของแนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 1

นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในระยะที่ 1 มาจัดทำแบบสอบถามเพื่อหาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) ของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 2

ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแฝงเพื่อนำมากำหนดเป็นโครงสร้างของแบบจำลอง (Model Specification) จากนั้นทำการกำหนดตัวแปรในแบบจำลองการวัด โดยระบุตัวแปรแฝง (Latent Variables) และ ตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variable)

ขั้นตอนที่ 3

พัฒนาแบบสอบถามที่มีข้อคำถามสอดคล้องกับตัวแปรแฝง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed Questionnaire) และทำการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ และระดับการศึกษา โดยเป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) ให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามจะสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Close-ended Questions) โดยจัดทำในรูปแบบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับมาตรวัด ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ตัวแปรปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ตัวแปรปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย อยู่ในระดับความสำคัญมาก

3 คะแนน หมายถึง ตัวแปรปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ตัวแปรปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย อยู่ในระดับความสำคัญน้อย

1 คะแนน หมายถึง ตัวแปรปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย อยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 4

นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วจึงนำผลที่ได้มานำวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence; IOC) โดยจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป และทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม ซึ่งการคำนวณหา IOC มีสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดย IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

R แทน คะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามในแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกข้อคำถาม

ถ้าข้อคำถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 สามารถคัดเลือกข้อคำถามนั้นไว้ใช้ได้

ถ้าข้อคำถามมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ต้องพิจารณาปรับปรุงหรือทำการตัดข้อคำถามนั้นทิ้ง

ขั้นตอนที่ 5

ทำการปรับปรุงแบบสอบถาม ในกรณีค่า IOC ไม่ผ่านเกณฑ์ โดยผู้วิจัยตัดค่าตัวแปรที่ไม่มี ความสอดคล้องออกจากงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 6

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) หลักจากนั้นทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างของ งานวิจัย

ขั้นตอนที่ 7

ยื่นขอพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

ขั้นตอนที่ 8

นำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ขั้นตอนที่ 9

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามได้มาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) เพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปในการวิเคราะห์เพื่อคำนวณค่า 3 ส่วนหลัก ได้แก่

1) ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กล่าวคือ ผู้วิจัยจะทำการพิจารณา ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อประเมินว่าโมเดลที่กำหนดขึ้นสามารถ อธิบายข้อมูลได้ดีเพียงใด โดยพิจารณาค่า χ^2/df , CFI และ RMSEA ซึ่งกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

- 1.1 ค่า χ^2/df ควรมีค่าน้อยกว่า 3
- 1.2 ค่า CFI ควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.90
- 1.3 ค่า RMSEA ควรมีค่าน้อยกว่า 0.08

หากค่า χ^2/df , CFI และ RMSEA อยู่ในเกณฑ์ดังกล่าว แสดงว่าโมเดลที่สร้างขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้

2) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ กล่าวคือ ผู้วิจัยพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัว เพื่อประเมินว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถสะท้อนตัวแปรแฝงได้ดีเพียงใด โดยกำหนดว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.50 และมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) ค่าความเชื่อมั่นและความตรงของโมเดลการวัด กล่าวคือ ผู้วิจัยพิจารณาค่าความเชื่อมั่นและความตรงของโมเดลการวัด โดยใช้ค่า Composite Reliability (CR) และค่า Average Variance Extracted (AVE) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

3.1 ค่า CR ควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70

3.2 ค่า AVE ควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.50

ผู้วิจัยพิจารณาค่าความเชื่อมั่นและความตรงของโมเดลการวัดเพื่อแสดงให้เห็นว่าโมเดลการวัดมีความน่าเชื่อถือและมีความตรงเชิงโครงสร้าง

ขั้นตอนที่ 10

สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความครบถ้วนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ รายละเอียดดังนี้

3.5.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากสถาบันการบินพลเรือนเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามรายชื่อที่กำหนดไว้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนาองค์ประกอบของตัวแปร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามสำหรับแบบสอบถามในระยะการวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร วารสาร บทความ และแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการสืบค้าข้อมูลส่วนของเว็บไซต์

อินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ

3.5.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากสถาบันการบินพลเรือนเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบออนไลน์ โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ข้อคำถามในแบบสอบถามได้พัฒนามาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในระยะที่ 1 ร่วมกับการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสอดคล้องกับบริบทของการวิจัย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร วารสาร บทความ และแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการสืบค้าข้อมูลส่วนของเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต โดยข้อคำถามได้มาจากการวิเคราะห์เนื้อหาในการวิจัยระยะที่ 1 เพื่อใช้สนับสนุนการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

3.6.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

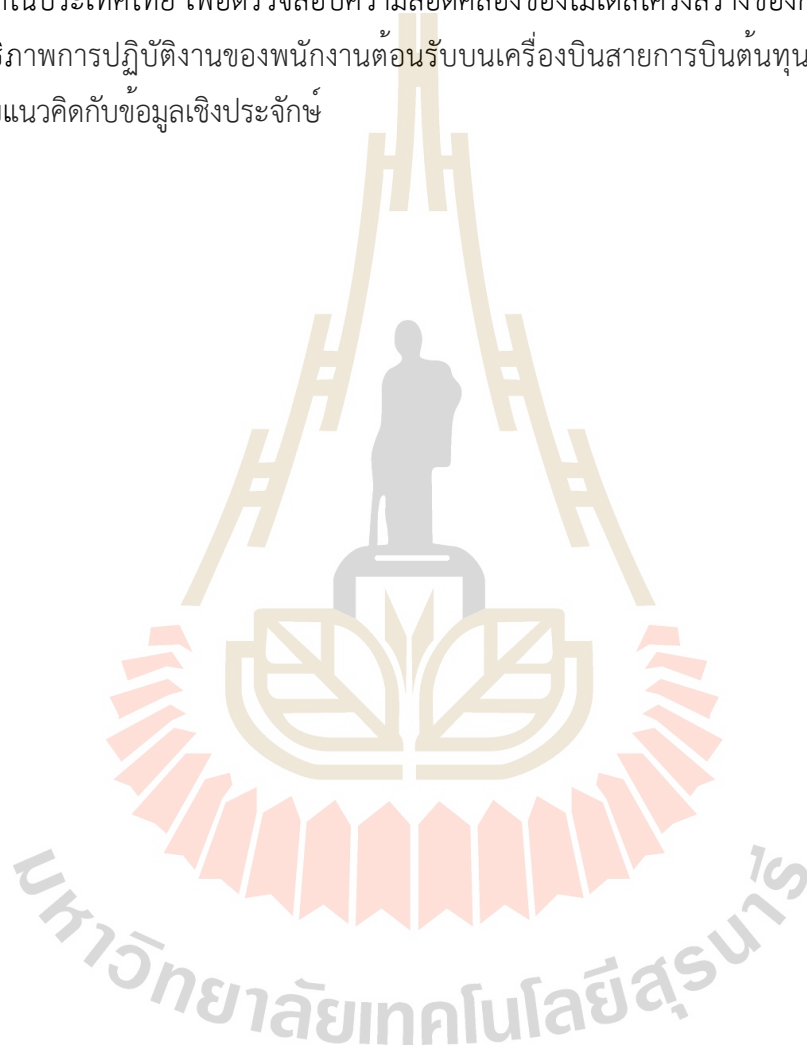
ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลจากเอกสาร วารสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์ตัวแปรและกรอบแนวคิดของการวิจัย สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาแบบประเด็น (Thematic Analysis) โดยเริ่มจากการถอดเทปคำสัมภาษณ์ ทำการเข้ารหัสข้อมูล (coding) และจัดกลุ่มรหัสเป็นประเด็นสำคัญ (themes) ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อนำไปสู่การระบุปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในงานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์แบบอิงกรอบแนวคิด (theory-driven thematic analysis)

3.6.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) ทำการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's rating scale) โดยการใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3) ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) ของการสื่อสารที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างของการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ตามกรอบแนวคิดกับข้อมูลเชิงประจักษ์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 2) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method Research) 2 ระยะต่อเนื่องกัน ดังต่อไปนี้

4.1 ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร บทความทางวิชาการ และงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นเกณฑ์ และวิธีการสร้างเครื่องมือวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยทำการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเครื่องมือวิจัยกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาจากค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแต่ละข้อคำถาม (Item-level Content Validity Index; I-CVI) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาในข้อคำถาม ซึ่งค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม ได้ค่าเฉลี่ย $I-CVI = 0.93$ จากนั้นผู้วิจัยทำการเขียนข้อคำถามให้ตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการทราบเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ประกอบด้วยชุดคำถามปลายเปิด (Open-end questions) สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยผู้วิจัยกำหนดประเด็นเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (ไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ)

ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่สอดคล้องกับแนวคิดของ John W. Creswell (2013) โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. บุคคลที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
2. บุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่น้อยกว่า 5 ปี
3. บุคคลที่สามารถถ่ายทอดประสบการณ์ มุมมอง และสถานการณ์ที่ประสบจากการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน
4. บุคคลที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
5. บุคคลที่ดำรงตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่
 - 5.1 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - 5.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส
 - 5.3 เจ้าหน้าที่แผนกการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ให้สอดคล้องกับจำนวนของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังต่อไปนี้

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (Thai Lion Air)
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ (Thai AirAsia X)
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 สายการบินไทยเวียตเจ็ทแอร์ (Thai Vietjet Air)
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 สายการบินแอร์เอเชีย (Thai AirAsia)
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 สายการบินไทยนกแอร์ (Nok Air)

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดนการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นอย่างต่ำ จำนวน 5 สายการบิน สายการบินละ 1 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น จำนวน 5 คน โดยแบ่งประเด็นข้อคำถามออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 5 สายการบิน สายการบินละ 1 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยสามารถแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ลำดับ ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	รหัส ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา
1	A1	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	10 ปี 5 เดือน	34 ปี	ชาย	ปริญญาตรี
2	B1	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส	13 ปี	37 ปี	หญิง	ปริญญาตรี
3	B2	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส	5 ปี	26 ปี	หญิง	ปริญญาตรี
4	B3	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส	5 ปี	33 ปี	หญิง	ปริญญาตรี
5	C1	ผู้ฝึกสอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	11 ปี 3 เดือน	33 ปี	หญิง	ปริญญาตรี
อายุเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เท่ากับ 32.6 ปี						
ประสบการณ์เฉลี่ย ประมาณ 8 ปี 11 เดือน						

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 คน แบ่งออกเป็น 1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 1 คน 2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส จำนวน 3 คน และ 3. ผู้ฝึกสอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 1 คน ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้รับการกำหนดรหัสเป็น A1,B1,B2,B3 และ C1 โดยรหัสที่ขึ้นต้นด้วย “A” หมายถึง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และรหัสที่ขึ้นต้นด้วย “B” หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส และรหัสที่ขึ้นต้นด้วย “C” หมายถึง ผู้ฝึกสอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ครอบคลุม 8 ปัจจัยที่ทำการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 7 คำถาม มีผลการวิจัยปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังนี้

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประเด็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

1) ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในมุมมองของความสำเร็จของการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในมุมมองของความสำเร็จของการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	สายการบินต้นทุนต่ำมีระบบการทำงานที่จะต้องแข่งกับเวลาที่จำกัด การสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และแม่นยำจะส่งผลทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ราบรื่นและรวดเร็ว ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำงานร่วมกับคนหลากหลายรูปแบบ ทั้งความแตกต่างของช่วงวัย ประสบการณ์ และระดับความรู้ การสื่อสารที่ดีจึงมีความสำคัญในการทำงานเป็นอย่างมาก
B1	อาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบ่งออกมีหน้าที่หลักแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การบริการ และความปลอดภัย การที่เราจะสื่อสารให้คนทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จะต้องพูดสื่อสารออกไปให้ชัดเจนถึงเป้าหมายของเรา หากการสื่อสารมีความชัดเจน การทำงานในแต่ละเที่ยวบินก็จะราบรื่นเนื่องจากทุกคนในทีมมีเป้าหมายและมีการดำเนินการทำงานในแบบเดียวกัน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร
B2	ก่อนเริ่มปฏิบัติงานหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเน้นย้ำทุกครั้งว่า ถ้ามีปัญหาอะไรให้สื่อสารและส่งต่อข้อมูลกับเพื่อนร่วมทีมอยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานเกิดความราบรื่นที่สุด การทำงานร่วมกันเป็นทีมถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ต้องมีการสนับสนุนกันและกันในทีมเพื่อให้การทำงานเกิดความปลอดภัย และมีการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในมุมมองของความสำเร็จของความสำเร็จของการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
B3	สายการบินต้นทุนต่ำต้องทำงานแข่งกับเวลาและมีความยืดหยุ่นในหน้าที่ของแต่ละคน ที่ไม่ตายตัว สามารถช่วยเหลือทดแทนกันได้ ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญในการดำเนินงานให้เกิดความชัดเจนและราบรื่น
C1	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้คู่สื่อสารเกิดความเข้าใจตรงกัน ทำให้การทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ลดข้อผิดพลาด และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งการสื่อสารที่ดีจะส่งผลทำให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ตามรูปแบบงานที่ได้วางแผนไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งหมด 5 ท่าน มีมุมมองด้านความสำเร็จของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนต่างให้ความสำคัญกับการสื่อสารในฐานะปัจจัยหลัก ที่กำหนดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ในประเทศไทย ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องแข่งขันกับเวลาและทำงานร่วมกับบุคลากรที่มีความหลากหลายทั้งด้านประสบการณ์ ช่วงวัย และความรู้ การสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ และต่อเนื่อง จะช่วยให้ทีมงานดำเนินงานภายใต้เป้าหมายเดียวกัน ลดข้อผิดพลาด และแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นตรงกันว่า การสื่อสารที่ดีช่วยให้การทำงานเป็นทีมเกิดความราบรื่น ลดความคลาดเคลื่อนในงานด้านการบริการและความปลอดภัย ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของพนักงานต้อนรับฯ โดยเฉพาะในบริบทสายการบินต้นทุนต่ำที่ต้องมีความยืดหยุ่นสูงและสนับสนุนกันเป็นทีมเพื่อให้งานสำเร็จในเวลาจำกัด จึงกล่าวได้ว่าทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญต่อการบริการและความปลอดภัยบนเที่ยวบินอย่างชัดเจน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากลักษณะการทำงานต้องดำเนินการภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องคำนึงถึงทั้งด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารและการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจควบคู่กันไป การทำงานร่วมกันเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานจึงเป็น

ปัจจัยสำคัญยิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง และตรงประเด็น จะช่วยให้การประสานงานระหว่างพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น ลดความคลาดเคลื่อนหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน รวมทั้งช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การทำงานเป็นทีม มีความสอดคล้องและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยังช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานบนเที่ยวบินเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยที่กำหนด และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในด้านปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ 1) ด้านผู้ส่งสาร 2) ด้านผู้รับสาร 3) ด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร 4) ด้านสารหรือเนื้อหาสาระ 5) ด้านการสื่อสารสองทาง 6) ด้านพฤติกรรมคู่สื่อสาร 7) ด้านทักษะการสื่อสาร และ 8) ด้านระดับความรู้ ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผู้ส่งสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านผู้ส่งสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	คุณลักษณะที่ดีของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการส่งสารสู่เพื่อร่วมทีม คือ การพูดจาฉะฉาน มีความชัดเจน ทำให้คู่สื่อสารเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ต้องมีทักษะในการประเมินเพื่อนร่วมงานว่า เราทำงานกับใคร อายุงานเท่าไร เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับลักษณะของผู้รับสาร และอีกหนึ่งสิ่งสำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ทีมสามารถแสดงความคิดเห็น เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านผู้ส่งสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
B1	ทักษะของผู้ส่งสารที่ดีจะต้องมีภาพลักษณ์ที่แสดงให้เห็นให้ผู้รับสารเห็นถึงทัศนคติเชิงบวกและกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในการสื่อสารนั้น ๆ ซึ่งภาพลักษณ์ของผู้ส่งสารจะต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม ทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าถึงได้ง่าย และตระหนักในสารที่เราจะสื่อ
B2	ผู้ส่งสารที่ดีจะต้องมีการถ่ายทอดสารที่กระชับ ครบถ้วน ส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้อง และ ต้องเป็นข้อมูลที่เป็นจริง ไม่ใช้การให้ข้อมูลเท็จ เพื่อในการสื่อสารเกิดความถูกต้อง ชัดเจนมากที่สุด
B3	ผู้ส่งสารจะต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน ให้คำพูดและนำเสนอเสียงที่นุ่มนวลและเหมาะสม
C1	ผู้ส่งสารจะต้องมีความรู้อย่างถ่องแท้ในเรื่องที่จะสื่อสาร เพื่อที่จะสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง สื่อสารให้ชัดเจน รู้จังหวะในการสื่อสาร และเข้าใจง่าย มีน้ำเสียงที่สุภาพเพื่อให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกเชิงบวก พร้อมทั้งจะรับฟังสารที่สื่อออกไป ซึ่งผู้ส่งสารจะต้องเป็นผู้พูดที่ดีและผู้ฟังที่ดีในเวลาเดียวกัน

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านผู้ส่งสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คน มีความคิดเห็นตรงกันว่าผู้ส่งสารที่ดีจะต้องสื่อสารให้ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และประเมินการใช้การสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร อีกทั้งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 2 คน (A1 B2) เน้นความสำคัญของการส่งต่อข้อมูลสื่อสารที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นจริง เนื่องจากข้อมูลที่มี ความคลาดเคลื่อนอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำงานและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ ขณะเดียวกันผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 2 คน (A1 C1) เห็นร่วมกันว่าผู้ส่งสารต้องมีความรู้สึกซึ่งในเรื่องที่สื่อสาร มีความสามารถในการประเมินผู้รับสาร เช่น อายุงาน ระดับประสบการณ์ รวมถึงสังเกตสีหน้าเพื่อประเมินความเข้าใจของคู่สื่อสาร นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 คน (A1 B1 B3 C1) ชี้ให้เห็นว่าภาพลักษณ์ ทัศนคติ น้ำเสียง และความนุ่มนวลในการใช้ภาษาก็นับเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อเปิดใจรับสารของผู้รับและบรรยากาศการทำงานร่วมกัน ความแตกต่างที่พบคือ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านหนึ่ง (B1) ให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์และทัศนคติของผู้ส่งสาร ขณะที่อีกท่านหนึ่ง (C1) เน้นว่าผู้ส่งสารต้องมีองค์ความรู้และความเป็นผู้ฟังที่ดี ภาพรวมสะท้อนว่า ผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพต้องผสมผสานความรู้ ทักษะการถ่ายทอด เจตคติ และการปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับเพื่อสนับสนุนให้การทำงานบนเครื่องบินเป็นไปอย่างราบรื่นและปลอดภัยสูงสุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีหลายมิติที่สอดคล้องกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนเห็นตรงกันว่า ผู้ส่งสารที่ดี จะต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจน ถูกต้อง และเหมาะสมกับลักษณะของผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของงานในสภาพแวดล้อมที่มีข้อจำกัดด้านเวลาและความปลอดภัยสูงสุด

2.2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผู้รับสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านผู้รับสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	ความสามารถในการรับสารของผู้รับสารแต่ละคนก็จะมีแตกต่างกันไปตามการรับรู้ ทัศนคติ และความเข้าใจ คุณสมบัติสำคัญที่ผู้ส่งสารพึงมี นั่นคือ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่สื่อสาร มีความสามารถในการจับใจความและวิเคราะห์เนื้อหาสาระนั้น ๆ
B1	ผู้รับสารที่ดีจะต้องมีความสามารถในการจับใจความ และแสดงความคิดเห็นต่อการสื่อสารนั้น ๆ เพื่อจะทำให้ทั้งตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารรับรู้ว่าการสื่อสารครั้งนี้สื่อสารมีความเข้าใจที่ตรงกันหรือไม่เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ ส่งผลต่อการทำงานในเชิงบวก
B2	ผู้รับสารที่ดีจะต้องสามารถที่จะเข้าใจและตีความของสารได้อย่างถูกต้อง เข้าใจตรงกันกับสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อ ถ้าผู้ฟังหรือผู้รับสารเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ส่งสาร จะส่งผลทำให้ผู้ส่งสารมีความกล้าในการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านผู้รับสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
B3	ผู้รับสารควรเป็นผู้ฟังที่ดีอย่างตั้งใจ มีการตอบสนองต่อสารที่ได้รับเพื่อแสดงถึงความเข้าใจอย่างถูกต้องของผู้รับสาร อีกทั้งควรมีการแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนกับผู้ส่งสารอีกด้วย
C1	ผู้รับสารจะต้องมีทักษะในการเปิดใจฟัง ให้เกียรติคู่สื่อสาร และมีการตอบสนองถึงสารที่ได้รับว่ามีความเข้าใจหรือไม่ ซึ่งผู้รับสารควรที่จะมีความรู้ในระดับเดียวกันกับผู้ส่งสาร เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ง่ายขึ้น ทำงานได้อย่างราบรื่น ลดระยะเวลาในการทำงาน

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผู้รับสารที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คน พบว่า ผู้รับสารมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยทุกคนมีความเห็นร่วมกันว่า ผู้รับสารต้องมีความสามารถในการจับใจความ ตีความ และเข้าใจสารอย่างถูกต้อง เพื่อลดข้อผิดพลาด และช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4 คน (B1 B2 B3 C1) เน้นว่าผู้รับสารควรมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจ การตอบสนองต่อสารที่ได้รับ รวมถึงการแสดงความคิดเห็นเพื่อยืนยันความเข้าใจ ช่วยให้กระบวนการสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 คน (B3 C1) เสนอว่าผู้รับสารควรมีทักษะการเปิดใจรับฟัง ให้เกียรติคู่สื่อสาร และมีระดับความรู้พื้นฐานที่ใกล้เคียงกับผู้ส่งสาร เพื่อให้การทำงานร่วมกันในบริบทบริการบนเที่ยวบินมีความคล่องตัว อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 ชี้ว่าความแตกต่างด้านทัศนคติ ประสบการณ์ และการรับรู้ของ แต่ละบุคคลอาจส่งผลให้ผู้รับสารมีสมรรถนะในการตีความไม่เท่ากัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงในการสื่อสาร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย กล่าวคือ ผู้รับสารที่ดีควรมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจ ตีความสารอย่างถูกต้อง และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ส่งสารได้ แต่ก็ต้องยอมรับว่าปัจจัยด้านบุคคล เช่น ทัศนคติและความเข้าใจพื้นฐาน

ที่แตกต่างกัน ยังคงเป็นความท้าทายต่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน
ต้นทุนต่ำในประเทศไทย

2.3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านสื่อหรือ
ช่องทางการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	การเลือกสื่อหรือช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อความรวดเร็วในการทำงาน สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร และช่วยลดเวลาในการทำงานให้มีความกระชับขึ้น
B1	การเลือกใช้ช่องทางขึ้นอยู่กับสถานการณ์ว่ามีระดับความสำคัญมากน้อย เพียงใดถ้าเป็นเรื่องสำคัญ ส่งผลต่อความปลอดภัย อาจใช้การสื่อสารแบบตัว ต่อตัว แต่ถ้าเป็นเรื่องที่มีระดับความสำคัญน้อยลง สามารถที่จะมาเรียนรู้ที่ หลังได้ก็จะปล่อยผ่านไปก่อน แล้วทำการคุยที่หลังถึงเหตุการณ์หรือข้อแนะนำ
B2	การสื่อสารแบบต่อหน้า เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด สามารถ ประเมินได้ว่าผู้รับสารมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใด แต่การทำงานจริง การเลือกนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ว่ามีปัจจัยอะไรเกี่ยวข้อง เช่น เวลา ความพร้อมหรือความเสถียรของสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร
B3	ช่องทางในการสื่อสารที่คิดว่าดีที่สุดคือการคุยแบบต่อหน้า เพราะจะทำให้ สื่อสารรับรู้ทาง สีสัน อารมณ์ของฝ่ายตรงข้าม แต่เหนือสิ่งอื่นใด การเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น ๆ
C1	การสื่อสารแบบต่อหน้ามีประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากเราจะเห็นถึงสี หน้า และคาดเดาได้ว่าเรามีความเข้าใจในสิ่งที่เราสื่อสารมากน้อยเพียงใด หากไม่เข้าใจก็สามารถที่จะอธิบายได้ทันที อย่างไรก็ตามช่องทางสื่อสารขึ้นอยู่กับ ช่วงเวลาและสถานการณ์ เช่น กรณีฉุกเฉิน และเราอยู่ในตำแหน่งพื้นที่งาน ที่รับผิดชอบ เราอาจเลือกใช้โทรศัพท์ในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการส่งต่อข้อมูล

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 ท่าน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งจากการรวบรวมความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนมีความเห็นสอดคล้องกันว่าการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมที่ต้องตัดสินใจรวดเร็วและประสานงานหลายฝ่าย ซึ่งส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นักบิน รวมถึงอากาศยาน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 คน (B2 B3 C1) ชี้ชัดตรงกันว่าการสื่อสารแบบต่อหน้า (Face to Face) เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากช่วยให้รับรู้สีหน้า อารมณ์ และระดับความเข้าใจของคู่สื่อสารได้ชัดเจน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 คน (A1 B1) ได้ขยายมุมมองว่า การเลือกสื่อหรือช่องทางการสื่อสารควรขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของเนื้อหา และ ผลกระทบต่อความปลอดภัยหรือการให้บริการผู้โดยสาร เช่น เรื่องเร่งด่วนหรือเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต้องสื่อสารต่อหน้า แต่เรื่องทั่วไปสามารถใช้โทรศัพท์เพื่อประหยัดเวลาในการสื่อสาร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B2 ยังเพิ่มประเด็นเรื่องข้อจำกัดเชิงปฏิบัติ เช่น ระยะห่างของพนักงาน และความเสถียรของอุปกรณ์สื่อสาร ซึ่งอาจทำให้ต้องปรับรูปแบบเป็นภาษากายหรือสัญลักษณ์แทนเนื่องจากข้อจำกัดของสถานการณ์หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนเห็นร่วมกันว่าการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมจะช่วยให้ทำงานรวดเร็ว ชัดเจน และลดความผิดพลาด การเลือกสื่อหรือช่องทางการสื่อสารควรขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของเนื้อหา และผลกระทบต่อความปลอดภัยหรือการให้บริการผู้โดยสาร เช่น เรื่องเร่งด่วนหรือเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต้องสื่อสารต่อหน้า อีกทั้งเงื่อนไขของสถานการณ์ และความพร้อมของอุปกรณ์คือปัจจัยที่ทำให้วิธีปฏิบัติแตกต่างกันในแต่ละเที่ยวบิน โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมที่ต้องตัดสินใจรวดเร็วและประสานงานหลายฝ่าย นอกจากนี้ ยังพบว่าการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับลักษณะของงานและบริบทของสถานการณ์จะช่วยเสริมประสิทธิภาพในการประสานงานระหว่างลูกเรือและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและเพิ่มความแม่นยำในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็วและมีข้อจำกัดด้านเวลา

2.4) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสารหรือเนื้อหาสาระเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านสารหรือเนื้อหาสาระเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	สารหรือเนื้อหาสาระที่ดีต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง อีกทั้งต้องมีการประกาศกฎระเบียบเพื่อเป็นการย้ำเตือนให้ผู้โดยสารเกิดการตระหนักรู้ในสารที่เรากำลังสื่อสารจะส่งผลทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ
B1	สารหรือเนื้อหาสาระที่ดีจะต้องมีเหตุและผลเพื่อให้ตัวผู้รับสารเกิดความเข้าใจและตระหนักรู้ว่า สิ่งที่ได้รับมอบหมายนั้น เขาทำไปเพื่อเหตุผลอะไร ผลลัพธ์ของการกระทำนั้น ๆ คืออะไร การสื่อสารที่ดีมีเหตุผลจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่สื่อสาร
B2	เนื้อหาสาระของการที่ดีจะต้องมีความชัดเจน กระชับ และเข้าใจง่าย
B3	สารหรือเนื้อหาสาระที่ดีควรสั้น ชัดเจน กระชับ และครบถ้วน ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าสถานการณ์นั้นๆมีความรีบเร่งมากน้อยแค่ไหน เพื่อเป็นการป้องกันความคลาดเคลื่อน และมีความถูกต้อง
C1	สารหรือเนื้อหาสาระที่ดีควรที่จะมีความถูกต้องและครบถ้วน ไม่ควรใส่อารมณ์และความรู้สึกในเนื้อหามากเกินไป มีแค่เนื้อหาของงานและสิ่งที่จำเป็นในการสื่อสารเท่านั้น

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นต่อบัญชีด้านสารหรือเนื้อหาสาระเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คน พบว่า ทุกคนมีความเห็นสอดคล้องร่วมกันว่า เนื้อหาสาระที่ดีต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่ต้องใช้ข้อมูลที่ต้องการและทันเวลาเป็นอย่างยิ่ง โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 คน (A1 B2 B3) เน้นความสำคัญของเนื้อหาที่กระชับ เข้าใจง่าย ทำให้พนักงานตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วในสถานการณ์จริง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 ให้ความสำคัญต่อความครบถ้วนและการสื่อสารเพื่อย้ำเตือนผู้โดยสารเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบด้านความปลอดภัย ซึ่งต้องสื่อสารหลายชั้นเพื่อป้องกันความผิดพลาด ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ C1 กล่าวว่า การสื่อสารควร

จำกัดที่เนื้อหาจำเป็น ไม่ควรแทรกอารมณ์หรือความคิดเห็นส่วนตัว เพราะอาจทำให้เนื้อหาขาดความเป็นกลาง และเกิดความคลาดเคลื่อน ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B1 แสดงมุมมองที่มีความต่างเล็กน้อย โดยชี้ว่าเนื้อหาที่ดีควรอธิบายเหตุผลและผลลัพธ์ของงาน เพื่อให้ผู้รับสารตระหนักและเห็นความสำคัญของสิ่งที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกับการสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีในทีม แม้จะมีรายละเอียดที่เน้นแตกต่างกัน แต่โดยรวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเห็นพ้องว่าสารที่มีความถูกต้อง ชัดเจน มีเหตุผล และปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างชัดเจน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสารหรือเนื้อหาสาระ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย กล่าวคือ สารหรือเนื้อหาสาระต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจง่าย เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการทำงาน และควรให้ความสำคัญกับความกระชับ เหมาะสมกับสถานการณ์ และมีเหตุผลรองรับ เพื่อสร้างความตระหนักแก่ผู้รับสาร รวมถึงการลดอารมณ์หรือความรู้สึกส่วนตัวออกจากเนื้อหาเพื่อรักษาความเป็นมืออาชีพในการสื่อสารบนเที่ยวบิน

2.5) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสื่อสารสองทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านการสื่อสารสองทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	การสื่อสารสองทางทำให้คู่สื่อสาร (ผู้ส่งสารและผู้รับสาร) เกิด ความเข้าใจตรงกัน ลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากความเข้าใจผิดในการสื่อ ความ ควรมีการพูดทวนซ้ำความเข้าใจในสิ่งที่สื่อสารเพื่อความครบถ้วนและถูกต้อง
B1	การสื่อสารสองทางเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ราบรื่น การที่เราเปิดรับความเห็นของเพื่อนร่วมงานจะส่งผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และสามารถลดข้อขัดข้องในการเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานได้อีกด้วย
B2	การสื่อสารสองทางเป็นส่วนช่วยทำให้คู่สื่อสารเกิดการรับรู้และความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ตรงกัน ป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้คู่สื่อสารได้เสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอีกด้วย

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านการสื่อสารสองทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
B3	ในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ปฏิบัติงานควรมีการสื่อสารที่มีการตอบกลับกันเชื่อมั่นในความเข้าใจ ซึ่งจะส่งผลทำให้สารที่ถูกต้องมีความถูกต้องมากขึ้น
C1	การสื่อสารสองทางจะส่งผลทำให้คู่สื่อสารได้รับและเข้าใจข้อมูลที่ตรงกัน ส่งผลทำงานได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านการสื่อสารสองทางที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนความเห็นตรงกันอย่างชัดเจนว่าการสื่อสารสองทางเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานบนเครื่องบิน ช่วยให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงกัน ลดความผิดพลาด ปฏิบัติงานราบรื่น ภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา หรือการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ การมีการตอบกลับหรือการทวนข้อมูล เป็นกลไกที่จำเป็นมากต่อการยืนยันความเข้าใจร่วมกัน ขณะเดียวกัน การเปิดโอกาสให้คู่สื่อสารสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือเสนอแนวทางใหม่ ๆ ช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานและลดข้อโหว่ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างปรากฏในระดับการให้ความสำคัญ กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 เน้นกระบวนการทวนคำสั่งเพื่อความถูกต้อง ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 คน (B1 B2) มองว่าการสื่อสารสองทางไม่ได้มีแค่การยืนยันข้อมูล แต่ยังเกี่ยวข้องกับการใช้ความคิดเห็นของสมาชิกในทีมเพื่อพัฒนาการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B3 มุ่งเน้นไปที่ความถูกต้องของสารเป็นหลักจากประโยชน์ของการสื่อสารสองทาง ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ C1 เน้นประสิทธิภาพที่เกิดจากความเข้าใจตรงกัน ส่งผลต่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน สะท้อนให้เห็นว่า การสื่อสารสองทางเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มคุณภาพ ความแม่นยำ และความสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยอย่างชัดเจน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารสองทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวคือ การสื่อสารสองทางเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและตรวจสอบความเข้าใจ

ร่วมกัน ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน โดยคู่สื่อสารต้องมีการตอบสนอง ตรวจสอบ และ ยืนยันสารที่ได้รับเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน การเปิดโอกาสให้ซักถามหรือเสนอความคิดเห็น ทำให้เกิดความร่วมมือและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการทำงานโดยรวมของทีมบนเครื่องบิน

2.6) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมคู่สื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านพฤติกรรม คู่สื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	พฤติกรรมของคู่สื่อสาร เช่น น้ำเสียง คำพูด และท่าทาง มีผลอย่างมากต่อ การตีความของผู้รับสาร เพราะแม้เป็นประโยคเดียวกันแต่การแสดงออกที่ ต่างกันอาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ ดังนั้นคู่สื่อสาร โดยเฉพาะ หัวหน้า ควรถ่วงรองคำพูดและเลือกใช้พฤติกรรมอย่างเหมาะสม
B1	พฤติกรรมของตัวบุคคล รวมถึงบุคลิกภายนอกส่งผลต่อผลลัพธ์การสื่อสาร ควรมีการพูดคุยเพื่อละลายพฤติกรรม ทำให้เกิดความผ่อนคลายและสนิทสนม กันมากขึ้น เมื่อการทำงานเกิดปัญหาก็จะมีความกล้าในการนำปัญหานั้น ๆ มา พูดคุยและหาแนวทางในการแก้ไขร่วมกัน
B2	การทำงานในเวลาที่เร่งรีบและมีแรงกดดันน้ำเสียงหรือสีหน้าของผู้พูดที่ แสดงออก อาจจะมีอารมณ์ร่วมซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับสาร อาจนำไป สู่ความขัดแย้งในการทำงานได้ คู่สื่อสารควรมีการควบคุมอารมณ์เพื่อให้เกิด บรรยากาศและความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นในการสื่อสาร
B3	น้ำเสียง คำพูด และท่าทางส่งผลต่อความรู้สึกของคู่สื่อสารอย่างมาก ซึ่งเป็นสิ่ง สำคัญที่ควรเลือกใช้พฤติกรรมที่มีความเหมาะสม เห็นอกเห็นใจกัน เพื่อบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
C1	การใช้น้ำเสียงที่เป็นมิตร นุ่มนวล จะทำให้คู่สื่อสารเกิดการเปิดใจคุยกันมาก ขึ้น เกิดบรรยากาศในการทำงานเชิงบวก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมี การละลายพฤติกรรม สร้างความคุ้นเคยเพื่อให้เกิดการเปิดใจซึ่งกันและกัน เพื่อเกิดทัศนคติที่ดีระหว่างกันมากขึ้น

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 ท่าน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมคู่สื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนมีความเห็นสอดคล้องกันว่าพฤติกรรมของคู่สื่อสาร ทั้งน้ำเสียง คำพูด สีหน้า และท่าทาง เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในบริบทของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีข้อจำกัดด้านเวลาและแรงกดดันสูง การเลือกใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม การควบคุมอารมณ์ และการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจช่วยลดความคลาดเคลื่อนและป้องกันความขัดแย้งได้อย่างมีคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลายคนให้ความสำคัญกับการละลายพฤติกรรมก่อนเริ่มทำงาน เสริมสร้างความไว้วางใจในทีม ส่งผลให้ทีมกล้าแลกเปลี่ยนข้อมูลและรายงานปัญหาได้อย่างเปิดเผย อย่างไรก็ตาม ข้อคิดเห็นที่แตกต่างกันอยู่ที่ระดับความสำคัญขององค์ประกอบพฤติกรรม กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูล A1 มุ่งเน้นความละเอียดอ่อนของการเลือกใช้ท่าทางและน้ำเสียงในฐานะหัวหน้าที่สื่อสารกับเพื่อนร่วมทีม ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 คน (B1 C1) ให้ความสำคัญกับการสร้างความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ในทีม ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B2 ให้ความสำคัญเรื่องการควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์กดดัน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B3 เน้นความเห็นอกเห็นใจเพื่อรักษาบรรยากาศเชิงบวกในการทำงาน มุมมองเหล่านี้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญสะท้อนให้เห็นว่าพฤติกรรมคู่สื่อสารไม่เพียงเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแต่เป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างการทำงานร่วมกันเป็นทีมและลดข้อขัดแย้งภายในเที่ยวบิน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมคู่สื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ประกอบไปด้วยปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็น ด้านน้ำเสียง ท่าทาง คำพูด และการควบคุมอารมณ์ มีผลอย่างยิ่งต่อการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพฤติกรรมที่เป็นมิตร สุภาพ และให้เกียรติช่วยลดความตึงเครียดระหว่างการทำงาน โดยเฉพาะในสถานการณ์เร่งรีบหรือมีความกดดัน การละลายพฤติกรรมและสร้างความคุ้นเคยยังช่วยให้ความกล้าในการสื่อสารและแก้ปัญหาาร่วมกัน ส่งผลให้การทำงานมีบรรยากาศที่ดีและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายในทีม

2.7) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสารที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	ทักษะในการสื่อสาร (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ในแต่ละทักษะมีความสำคัญเท่ากัน ผู้สื่อสารจะต้องสร้างสมดุลระหว่างทักษะการสื่อสารเหล่านี้จึงจะส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ
B1	ทักษะในการสื่อสารที่ดีคือการใช้วิธีการพูดให้ผู้รับสารหรือผู้ที่เรามอบหมายหน้าที่ทำตามเป้าหมายที่เราคาดหวังให้ประสบความสำเร็จ ทักษะในการมองคนลักษณะต่างๆ เพื่อประเมินเพื่อร่วมงานว่าเรากำลังทำงานกับคนแบบใด ควรมีแนวทางการทำงานและสื่อสารกับเขาแบบใดที่จะทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น
B2	ทักษะการพูดช่วยให้พนักงานสามารถสื่อสารได้ชัดเจน มั่นใจ และเป็นมิตร ทั้งในสถานการณ์ปกติและภาวะฉุกเฉิน และทักษะการฟังเป็นพื้นฐานของการเข้าใจอย่างแท้จริงซึ่งจำเป็นมากในตำแหน่งงานของเราที่ต้องดูทั้งส่วนการให้บริการและความปลอดภัย
B3	ควรมีความเห็นอกเห็นใจคู่สนทนาในการสื่อสารนั้นๆ เลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สร้างบรรยากาศและความสัมพันธ์ที่ดีในการสื่อสาร
C1	น้ำเสียง ท่าทาง สีหน้า และภาษากายเป็นทักษะที่สำคัญในการสื่อสารเชิงบวก การแสดงความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารเพื่อทำให้ผู้รับสารเกิดความเชื่อมั่นในสารที่ถ่ายทอด สิ่งสำคัญอีกหนึ่งอย่างคือ ทักษะในการสังเกตและประเมินลักษณะของผู้สื่อสาร เพื่อการเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสม

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คนสะท้อนให้เห็นว่าทักษะการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนมีความคิดเห็นตรงกันว่าทักษะพื้นฐาน เช่น การฟัง การพูด และการใช้ภาษากายอย่างเหมาะสม ล้วนมี

ความจำเป็นในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ทั้งยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและกับผู้โดยสาร อย่างไรก็ตามมีความแตกต่างบางประการในมุมมองเฉพาะ เช่นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 ให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลของทักษะทั้งสี่ด้าน (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B2 เน้นทักษะการพูดและการฟังเป็นหัวใจหลักในการให้บริการและความปลอดภัย ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 คน (B1 C1) ให้ความสำคัญกับทักษะการประเมินบุคลิกหรือสถานการณ์ของคู่สื่อสารเพื่อปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B3 ยังเน้นเรื่องความเห็นอกเห็นใจและการเลือกคำพูดอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีโดยเฉพาะในงานที่ต้องทำงานเป็นทีม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทักษะการฟังและการพูดอย่างชัดเจน มีเหตุผล และเหมาะสมกับสถานการณ์ ช่วยลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้การใช้ภาษากาย น้ำเสียง รวมถึงการสังเกตและประเมินลักษณะคู่สนทนาเป็นทักษะที่ช่วยเสริมให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ให้ข้อมูลบางรายยังให้ความสำคัญกับทักษะการสร้างความน่าเชื่อถือและการเห็นอกเห็นใจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานเชิงบวกและความร่วมมือภายในทีม

2.8) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระดับความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านระดับความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	ระดับความรู้ที่ต่างกันส่งผลต่อการทำงานโดยตรง การแก้ปัญหาของแต่ละคนก็จะมีแตกต่างกัน แต่เราก็สามารถหาวิธีในการปรับความเข้าใจของแต่ละบุคคลได้ให้มีความเข้าใจในทิศทางเดียวกันได้ เช่น การออกกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นแบบแผนขององค์กรเพื่อให้บุคลากรมีแบบแผนอ้างอิงในการทำงาน เพื่อความถูกต้อง และเป็นแบบแผนไปในทิศทางเดียวกันมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์ในประเด็นปัจจัยด้านระดับความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
B1	ผู้ส่งสารและผู้รับสารควรจะต้องมีระดับความรู้ในงานเป็นอย่างดี และตระหนักรู้ขั้นตอนการทำงานอยู่เสมอ ควรมีการตระหนักรู้และแบ่งปันความรู้กับคู่สื่อสารเช่นเดียวกันเพื่อให้เกิดระดับความรู้ในการสื่อสารในระดับเดียวกัน
B2	การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ คู่สื่อสารควรที่จะต้องมีระดับความรู้ในงานที่ใกล้เคียงกันเพื่อลดการเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงานถ้าคู่สื่อสารมีระดับความรู้ที่แตกต่างกัน อาจทำให้เกิดความเข้าใจที่แตกต่างกัน ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติที่ไม่ใช่แนวทางเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความผิดพลาดในการทำงานได้ในที่สุด
B3	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนควรมีระดับความรู้ที่เท่ากัน เนื่องจากการได้รับการฝึกอบรมในเนื้อหาสาระเดียวกัน จะทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น
C1	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการฝึกอบรมมาจากหนังสือเล่มเดียวกัน ดังนั้นไม่ใช่แค่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีความรู้เพียงคนเดียว และทุกคนในทีมควรที่จะต้องมีระดับความรู้ที่เท่ากัน เพื่อการทำงานและการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านระดับความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คน พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนเห็นพ้องร่วมกันว่าระดับความรู้ที่ใกล้เคียงกันเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยทุกคนให้เหตุผลไปในทิศทางเดียวกันว่า หากระดับความรู้แตกต่างกัน ย่อมทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนและนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและภาพลักษณ์ขององค์กรได้ ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 คน (A1 B2 B1) ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบของความรู้ที่ต่างกันทั้งในด้านความเข้าใจ การแก้ปัญหา และการถ่ายทอดข้อมูลนี้อาจไม่ตรงกัน ขณะที่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 คน (B3 C1) เน้นความสำคัญของการมีพื้นฐานความรู้เดียวกันจากการฝึกอบรมซึ่งช่วยให้ทีมงานได้ราบรื่นและแก้ปัญหาได้เป็นระบบ อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 แตกต่างจากคนอื่นเล็กน้อยตรงที่มองว่า แม้ระดับความรู้จะต่างกัน แต่สามารถปรับให้เข้าใจตรงกันได้ด้วยกฎระเบียบและแนวปฏิบัติขององค์กร ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B1 เพิ่มมุมมองเรื่องการตระหนักรู้และอัปเดตข้อมูลที่ต้องทำร่วมกันระหว่างคู่สื่อสาร ซึ่งไม่ปรากฏในกลุ่มข้อมูลอื่นในภาพรวม สะท้อนว่าทั้งความรู้พื้นฐานจากการฝึกอบรมร่วมกัน และการสื่อสารเพื่ออัปเดตความรู้ระหว่างกัน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านระดับความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย กล่าวคือ ระดับความรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความถูกต้องและความสอดคล้องของการปฏิบัติงาน แม้ทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมจากเนื้อหาเดียวกันแต่ความแตกต่างด้านพื้นฐาน ความเข้าใจ และประสบการณ์ทำให้ระดับความรู้ไม่เท่ากันจึงอาจเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันได้ ผู้วิจัยพบว่า การมีมาตรฐานความรู้ร่วมกัน การอัปเดตข้อมูล และการแบ่งปันความรู้ในทีมช่วยลดข้อผิดพลาดและส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

3) ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นคำถามเกี่ยวกับตัวอย่างสถานการณ์จริงที่สะท้อนถึงบทบาทและความสำคัญขององค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับตัวอย่างสถานการณ์จริงที่สะท้อนถึงบทบาทและความสำคัญขององค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	สถานการณ์ความล่าช้าจากความผิดพลาดทางเทคนิค การสื่อสารภายในทีมถือเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ทุกคนมีข้อมูลที่ตรงกันและวางแผนการดูแลผู้โดยสารอย่างเหมาะสม การชี้แจงข้อมูลที่ครบถ้วนแก่ผู้โดยสารช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกัน ลดความสับสนที่อาจเกิดขึ้น

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับตัวอย่างสถานการณ์จริงที่สะท้อนถึงบทบาทปลความสำคัญขององค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

รหัสผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
B1	การสื่อสารที่ผิดพลาดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างการให้บริการอาหาร อาจส่งผลให้ผู้โดยสารไม่ได้รับอาหารที่ได้จองไว้ แสดงให้เห็นว่าความคลาดเคลื่อนเล็กน้อยในการสื่อสารระหว่างพนักงานสามารถนำไปสู่ข้อผิดพลาดในการให้บริการได้ เช่น การสื่อสารข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้ผู้โดยสารตีความคลาดเคลื่อน ประกอบกับข้อจำกัดด้านเวลา
B2	การสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกันระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีผู้โดยสารมีอาการมึนเมาและต้องการซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เพิ่มเติม ช่วยให้การจัดการสถานการณ์เป็นไปอย่างราบรื่น ทีมงานรับทราบข้อมูลตรงกัน สามารถสื่อสารกับผู้โดยสารในแนวทางเดียวกัน ลดความขัดแย้งและคงไว้ซึ่งความปลอดภัยของเที่ยวบิน ทั้งยังสะท้อนถึงบทบาทสำคัญของการสื่อสารภายในทีมต่อการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
B3	การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างพนักงานต้อนรับฯ อาจทำให้ผู้โดยสารตีความคลาดเคลื่อนได้ แม้จะเป็นทีมที่ทำงานร่วมกันเป็นประจำ ตัวอย่างเช่น การถามว่า “ที่ตรงนี้ว่างไหม” โดยไม่ระบุว่าเป็นช่องเก็บสัมภาระ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดทันที เหตุการณ์นี้จึงสะท้อนความสำคัญของการสื่อสารที่ชัดเจน ครบถ้วน และระบุบริบทให้ชัดเจน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน
C1	เหตุการณ์ที่ผู้โดยสารไม่ประสงค์จะเดินทางต่อ ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องใช้ในการสื่อสารอย่างเหมาะสม ทั้งการอธิบาย รับฟัง และประสานงานกับส่วนที่เกี่ยวข้อง ทีมงานทุกคนได้รับข้อมูลที่ตรงกันและปฏิบัติหน้าที่ของตนตามลำดับชั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความร่วมมือและการสื่อสารที่ราบรื่นในทีมช่วยให้จัดการสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้โดยสารพึงพอใจ และเที่ยวบินสามารถออกตรงเวลาโดยไม่เกิดปัญหา

จากสถานการณ์จริงในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คน พบว่าสะท้อนความสำคัญของการสื่อสารในทุกองค์ประกอบอย่างชัดเจน ทั้งบทบาทของผู้ส่งสารที่ต้องสื่อสารอย่างถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน รวมถึงผู้รับสารที่ต้องมีทักษะในการตีความและสอบถามข้อมูลให้เข้าใจตรงกัน อีกทั้งช่องทางและเนื้อหาของการสื่อสารที่ใช้สื่อสารภายในทีมมีความสำคัญ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องทำงานแข่งกับเวลาและมีความกดดันสูงเมื่อมีการสื่อสารสองทางอย่างมีประสิทธิภาพและมีพฤติกรรมสื่อสารที่เหมาะสม ทีมงานจึงสามารถวางแผน แก้ปัญหา และดูแลผู้โดยสารได้อย่างราบรื่น นอกจากนี้ ระดับความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานของแต่ละคนยังช่วยให้การประสานงานเป็นระบบ สะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ความปลอดภัยของเที่ยวบิน และความพึงพอใจของผู้โดยสาร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ในการสถานการณ์ทำงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องพบเจอกับสถานการณ์และผู้คนที่หลากหลายรูปแบบ ดังนั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปอย่างราบรื่นและปลอดภัย การสื่อสารที่ชัดเจน ครบถ้วน การเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม การสื่อสารสองทาง และพฤติกรรมผู้สื่อสารที่เหมาะสม ล้วนช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีระดับความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานที่สอดคล้องกัน จะส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพสูงขึ้น และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้อย่างยั่งยืน

4) ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นคำถามเกี่ยวกับมุมมองด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจของผู้โดยสาร มีผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับมุมมองด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจของผู้โดยสาร

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	สถานการณ์การต่างๆที่เกิดขึ้น มนุษย์ต้องการที่จะรู้ว่าขณะนี้เขากำลังเจอกับอะไรอยู่ เราในฐานะผู้ปฏิบัติงานมีการแก้ปัญหาให้เขาอย่างไร มันคือการให้ข้อมูลที่ดีที่สุดในสิ่งที่เรามีความชัดเจนในการให้ข้อมูลและการใช้น้ำเสียงที่ถูกต้องจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดยตรง

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับมุมมองด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจของผู้โดยสาร (ต่อ)

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
B1	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความชัดเจนตั้งแต่รู้ปลั๊กชัน น้ำเสียง ข้อความที่สื่อออกไป ถ้าผู้ส่งสารสื่อสารด้วยความชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ และมีความน่าเชื่อถือ ผู้รับสารรับสารและตีความอย่างถูกต้อง การทำงานก็จะเป็นไปในทางบวกในเป้าหมายเดียวกัน และส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและความพึงพอใจต่อผู้โดยสาร
B2	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมาก ถ้าเราสื่อสารอย่างชัดเจนจะส่งผลให้การทำงานเกิดความราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อนที่อาจทำให้สิ้นเปลืองเวลา และผู้โดยสารก็จะเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากเมื่อเกิดการทำงานที่ราบรื่นจะส่งผลเชื่อมโยงกับคุณภาพงานที่ดี
B3	การสื่อสารมีความสำคัญต่อบรรยากาศในการทำงานของลูกเรือเป็นอย่างมาก ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่การประชุมก่อนทำการบินที่จะต้องมีการสื่อสารข้อมูลและกำหนดเป้าหมายของการทำงานให้คนในทีมปฏิบัติไปในทางเดียวกัน ซึ่งถ้าทุกคนในทีมสามารถปฏิบัติตามที่ได้สื่อสารกันไว้ตั้งแต่แรก ส่งผลทำให้งานราบรื่น เกิดข้อผิดพลาดน้อยซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในทางบวก

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นต่อมุมมองด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คน พบว่า ทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อบรรยากาศในการทำงานของลูกเรือและความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เน้นว่าความชัดเจน ถูกต้อง และความเหมาะสมของน้ำเสียงและการให้ข้อมูล จะช่วยลดความสับสน สร้างความเข้าใจตรงกัน และทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 และ B1 ให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้รับสารรับรู้สถานการณ์และเชื่อมั่นใน

การแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B2 และ B3 มุ่งเน้นผลของการสื่อสารที่ดีต่อกระบวนการทำงานภายในทีม เช่น การลดความซ้ำซ้อนและข้อผิดพลาด ซึ่งนำไปสู่คุณภาพงานที่ดีและความพึงพอใจของผู้โดยสาร ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ C1 ให้ความสำคัญกับมิติด้านอารมณ์และบรรยากาศการทำงาน โดยชี้ว่าการสื่อสารที่ดีช่วยสร้างทัศนคติเชิงบวก ความเป็นมืออาชีพ และภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้โดยสาร แม้แต่ละท่านจะให้ความสำคัญในประเด็นที่แตกต่างกัน แต่ทุกความคิดเห็นล้วนเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกันว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นรากฐานสำคัญของการทำงานที่ราบรื่นและความพึงพอใจของผู้โดยสารในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่เชื่อมโยงโดยตรงกับบรรยากาศในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและความพึงพอใจของผู้โดยสาร ความชัดเจน ความถูกต้อง น้ำเสียงที่เหมาะสม และความสอดคล้องของการสื่อสารภายในทีม ช่วยลดข้อผิดพลาด ทำให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น และสร้างภาพลักษณ์ ความเป็นมืออาชีพ เมื่อการทำงานภายในมีทิศทางเดียวกันและบรรยากาศเชิงบวก ย่อมส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินมากยิ่งขึ้น

5) ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประเด็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัย การสื่อสารส่วนใดที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุด เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยการสื่อสารส่วนใดที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุด เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	ขึ้นอยู่กับว่า ปัญหา ณ ตอนนั้นคืออะไร เกิดจากอะไร เราไม่สามารถนำปัจจัยเดียวมาเป็นตัววัดในการแก้ปัญหาได้ เราต้องมีการนำปัจจัยการสื่อสารหลากหลายด้านมาใช้ประกอบไปพร้อมๆกันในการแก้ปัญหา เช่น มนุษย์ที่ทำงานวันแรก อาจจะมีการทำงานและการสื่อสารได้อย่างดีเยี่ยม และพอเขาทำงานติดต่อกันมาหลายวัน อาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานและการสื่อสารลดลง จากปัจจัยด้านต่างๆ ทั้งร่างกาย อารมณ์ และความเหนื่อยล้า เป็นต้น

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยการสื่อสารส่วนใดที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุด เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

รหัสผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
B1	คนที่มาทำงานร่วมกันมีความหลากหลายทั้งความคิด บุคลิก และทัศนคติ สิ่งสำคัญคือเราต้องเปิดโอกาสให้เราและเพื่อนร่วมงานมีการตอบโต้ซึ่งกันและกัน จะส่งผลให้งานสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ดังนั้น การสื่อสารสองทางถือเป็นปัจจัยสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนควรที่จะพึงมี และได้รับการสนับสนุนให้เกิดขึ้นเป็นเรื่องปกติภายในองค์กร จนกลายเป็นวัฒนธรรมเชิงบวก เพราะอาชีพของเราเป็นอาชีพที่จะต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ต้องสนับสนุนซึ่งกันและกัน
B2	ทักษะการสื่อสารและระดับความรู้เป็นปัจจัยการสื่อสารที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนจะต้องปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้การทำงานจริงมีประสิทธิภาพสูงสุด ถ้าผู้สื่อสารมีระดับความรู้และประสบการณ์ในระดับเดียวกันการทำงานจะมีความง่ายขึ้น ควรพยายามเก็บเกี่ยวประสบการณ์ในการทำงานจริงให้ได้มากที่สุด เพื่อการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมืออาชีพ
B3	ปัจจัยด้านการสื่อสารสองทางเป็นสิ่งที่ควรสนับสนุนและปลูกฝังให้เกิดขึ้นในการทำงาน เนื่องจากหน้างานจริง กระบวนการทำงานค่อนข้างที่จะถูกเร่งรัดด้วยเวลามาก จนทำให้หลายครั้งพนักงานต้อนรับบนฯ ไม่ได้มีการสื่อสาร เน้นย้ำในสิ่งที่ได้กระทำหรือสื่อสารกันให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
C1	ปัจจัยด้านระดับความรู้เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนจะต้องมีการพัฒนาและมีการอัปเดตข้อมูลปัจจุบันอยู่เสมอ หากมีระดับความรู้ที่แตกต่างกันมากเกินไป จะเหมือนคนที่คุยคนละภาษา และใช้เวลาในการสื่อสารที่มากขึ้น พฤติกรรมผู้สื่อสารที่สื่อมีความสำคัญต่อบรรยากาศในการทำงานและทัศนคติระหว่างผู้สื่อสาร และอีกหนึ่งปัจจัยคือ ปัจจัยด้านระยะทางของช่วงวัยที่อาจทำให้ผู้สื่อสารมีความคิด ทัศนคติ และการตีความที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยการสื่อสารส่วนใดที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุด เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คน พบว่า มีทั้งมุมมองที่สอดคล้องและแตกต่างกันเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 คน (B2 และ B3) เห็นตรงกันว่าการสื่อสารสองทางเป็นปัจจัยสำคัญที่ควรได้รับการส่งเสริมอย่างจริงจัง เนื่องจากการทำงานหน้างานมีข้อจำกัดด้านเวลาและแรงกดดันสูง หากขาดการตอบกลับ ยืนยันความเข้าใจ หรือเปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น อาจนำไปสู่ความคลาดเคลื่อนและข้อผิดพลาดในการทำงานได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลบางรายมองแตกต่างกันออกไป กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 กล่าวว่า เราไม่สามารถระบุปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเป็นสิ่งที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนที่สุดได้ เนื่องจากปัญหาในการสื่อสารขึ้นอยู่กับบริบท สถานการณ์ และสภาพร่างกายหรืออารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานในขณะนั้น ขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 คน (B2 และ C1) เน้นย้ำถึงความสำคัญของการสื่อสารและระดับความรู้ที่ใกล้เคียงกัน โดยมองว่าการมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่สอดคล้องจะช่วยให้การสื่อสารและการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ C1 มีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่น่าสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมคู่สื่อสารและความแตกต่างของช่วงวัยที่อาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติและการตีความสารที่แตกต่างกันออกไป กล่าวโดยสรุปคือ ถึงแม้ผู้ให้ข้อมูลจะมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน แต่ล้วนสะท้อนร่วมกันว่า การพัฒนาการสื่อสารต้องดำเนินควบคู่หลายปัจจัย เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานเป็นทีมในบริบทของสายการบินต้นทุนต่ำอย่างแท้จริง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แม้ว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะมีมุมมองแตกต่างกันเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน แต่ทุกความคิดเห็นล้วนสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาการสื่อสารแบบองค์รวม การส่งเสริมการสื่อสารสองทาง การพัฒนาทักษะการสื่อสาร และการยกระดับความรู้ให้ใกล้เคียงกัน เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องดำเนินควบคู่กัน การปรับปรุงเพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งอาจไม่เพียงพอ หากไม่สอดคล้องกับบริบทการทำงานจริงที่มีข้อจำกัดด้านเวลา ความกดดัน และความหลากหลายของบุคลากรในสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งความหลากหลายด้านความคิด ทัศนคติ พฤติกรรม อุปนิสัย รวมถึงระยะห่างของช่วงวัย ฯลฯ ซึ่งการพัฒนาการสื่อสารอย่างเป็นระบบจะช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้อย่างยั่งยืน

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

1) ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับมุมมองด้านองค์กรควรมีการอบรมหรือการสนับสนุน เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับมุมมองด้านองค์กรควรมีการอบรมหรือการสนับสนุนอย่างไร เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	องค์กรควรจะต้องมีการสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) ของบุคลากรทุกฝ่ายในองค์กร ไม่ใช่เพียงแค่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีชุดความรู้เดียวกัน เรียนรู้ไปพร้อมๆ กัน หรือควรมีการจัดกิจกรรมระหว่างแผนกเพื่อให้เกิดการบูรณาการความรู้ร่วมกัน รวมถึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร
B1	องค์กรจะสร้างกรอบแนวคิดใหญ่ในการปฏิบัติให้กับพนักงาน แต่ในการทำงานจริง บางครั้งพนักงานก็มีการปฏิบัติงานโดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ซึ่งในบางครั้งมันส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย องค์กรควรมีการสื่อสารที่ชัดเจนหรือเปิดช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ในกรณีนี้ พนักงานทุกคนจะมีแนวทางในการจัดการอย่างไรให้ชัดเจน เป็นต้น
B2	การจัดฝึกอบรมต้องมีความครอบคลุมและเก็บรายละเอียดงานส่วนต่างๆ มากขึ้น เนื่องจากที่ผ่านมาบางช่วงเวลา สายการบินรับใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลทำให้ในการฝึกอบรมจะมีความกระชับ และเร่งรีบ ทำให้บุคลากรอาจได้รับข้อมูล ความรู้ที่ไม่ได้ละเอียดเท่าที่ควร และควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และให้คำแนะนำในการทำงานจริงระหว่างพนักงาน

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับมุมมองด้านองค์กรควรมีการอบรมหรือการสนับสนุนอย่างไร เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
B3	ทางองค์กรมีการจัดอบรมที่สนับสนุนการเสริมสร้างทักษะให้กับพนักงานอยู่แล้ว แต่อยากจะให้มีการปรับแผนการสอนที่ดึงดูดให้พนักงานเกิดความสนใจในการฝึกอบรมมากขึ้น แต่ก็เข้าใจว่าทุกอย่างอาจจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ดังนั้นคิดว่าหากที่พนักงานต้อนรับมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันในการทำงานก็จะสามารถทำให้พนักงานทุกคนได้เสริมสร้างทักษะในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้
C1	องค์กรควรมีการสนับสนุนทักษะด้านภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาอื่นๆ ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความชำนาญและใช้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ ถึงแม้ว่าสายการบินของเราจะเป็นสายการบินในประเทศ แต่ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการเป็นชาวต่างชาติที่มีความหลากหลายทางภาษา ความคิด และวัฒนธรรม เพราะเคยมีกรณีที่ถูกเรือทำการประกาศข้อมูลต่างๆ ในภาคภาษาอังกฤษและไม่สามารถออกเสียงบางคำได้อย่างถูกต้อง ทำให้ความหมายคลาดเคลื่อน อีกทั้งส่วนของภาษาไทยในการเลือกใช้คำพูดหรือรูปแบบประโยคที่มีความเหมาะสมกับผู้โดยสาร ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองด้านองค์กรควรมีการอบรมหรือการสนับสนุนเพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนมีมุมมองสอดคล้องกันว่า องค์กรควรมีบทบาทเชิงรุกในการสนับสนุนและพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงในสายการบินต้นทุนต่ำ โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า การฝึกอบรมควรมีความครอบคลุม ชัดเจน และเชื่อมโยงกับสถานการณ์จริงในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านความปลอดภัย การทำงานเป็นทีม และการสื่อสารภายใต้แรงกดดัน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลมีจุดเน้นที่แตกต่างกันในรายละเอียด กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1

ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการพัฒนาการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน Crew Resource Management และการบูรณาการการเรียนรู้ระหว่างแผนก ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B1 เน้นการเปิดช่องทางแลกเปลี่ยนข้อมูลและบทเรียนจากปัญหาหน้างาน ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B2 มองว่าการอบรมควรลดความเร่งรีบ เพิ่มความละเอียด และสร้างวัฒนธรรมการช่วยเหลือพนักงานใหม่ ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B3 เห็นว่าควรปรับปรุงแบบการฝึกอบรมให้น่าสนใจมากขึ้น ควบคู่กับการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในทีม ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ C1 เน้นการสนับสนุนทักษะด้านภาษาและการใช้ถ้อยคำ อย่างมีอาชีพเพื่อรองรับความหลากหลายของผู้โดยสาร โดยภาพรวมสะท้อนว่าการพัฒนาทักษะการสื่อสารควรดำเนินควบคู่ทั้งการอบรมอย่างเป็นทางการและการสนับสนุนเชิงวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานและภาพลักษณ์ของสายการบินอย่างยั่งยืน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า องค์กรควรมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง การฝึกอบรมควรเชื่อมโยงกับสถานการณ์การทำงานจริง ครอบคลุมทั้งการทำงานเป็นทีม ความปลอดภัย และการสื่อสารภายใต้แรงกดดัน พร้อมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และการสนับสนุนซึ่งกันและกันในองค์กร นอกจากนี้ องค์กรควรกำหนดแนวทางและมาตรฐานด้านการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งสนับสนุนให้มีการฝึกทักษะผ่านสถานการณ์จำลอง (simulation) ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างต่อการสื่อสารการให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและความสามารถในการสื่อสารของพนักงานในระยะยาว ตลอดจนช่วยลด ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน แนวทางดังกล่าวจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน และภาพลักษณ์ของสายการบินต้นทุนต่ำในระยะยาว รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในอุตสาหกรรมการบิน รวมทั้งควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการถ่ายทอดข้อมูลและลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการสื่อสาร ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสนับสนุน การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาว

2) ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนควรมีการกลั่นกรองเนื้อหาสาระของสารก่อนที่จะทำการสื่อสารออกมา มีสติและทัศนคติที่ดีต่อคู่สื่อสาร โดยเฉพาะในเรื่องที่มีความสำคัญ ดังเช่น เรื่องความปลอดภัย อีกทั้งเราสามารถส่งเสริมแบบรูปธรรม เช่น การทำสื่อหรือคลิปวิดีโอในการในความรู้ที่บุคลากรสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น และสุดท้ายคือการมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ถึงแม้จะมีช่องว่างทางอายุแต่ทั้งสองฝ่ายควรมีการเข้าหากันเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพสูงสุด
B1	สิ่งสำคัญในการพัฒนาคือควรเริ่มจากตัวของเราเอง เนื่องจากมีความง่ายกว่าการพยายามเปลี่ยนแปลงผู้อื่น เราควรรู้จักตัวเอง รู้จักคนที่เราสื่อสารและทำงานด้วยว่าเป็นอย่างไร ปรับทัศนคติตัวเองให้มีความเหมาะสมไปในทางบวก เช่น การรับฟังความเห็น มีการตระหนักในสารหรือเนื้อหาสาระที่ได้รับเพื่อนำไปพัฒนาทักษะของตัวเองต่อไป
B2	ควรเริ่มจากการที่พนักงานต้อนรับฯ มีการละลายพฤติกรรม ทำความรู้จักและความคุ้นเคยระหว่างกัน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนในทีมเปิดได้รับรู้และแลกเปลี่ยนความคิดระหว่างกันมากขึ้น พนักงานต้อนรับรุ่นพี่ควรวางตัวให้ดูน่าเข้าหา และพนักงานรุ่นน้องควรที่จะแสดงท่าทีที่พร้อมเปิดรับความรู้และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ
B3	ในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เข้ามาใหม่ (Initial Training) ในการสอนควรที่จะมีการปลูกฝังและให้ข้อมูลด้านวัฒนธรรมหรือเป้าหมายขององค์กรให้มีความชัดเจน ละเอียดยและครอบคลุมเพื่อที่จะทำให้พนักงานทุกคนตระหนักและเข้าใจถึงเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กร สามารถนำไปใช้เป็นหลักในการปฏิบัติได้จริง เพื่อแนวปฏิบัติและการขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
C1	แนวทางในการพัฒนาการสื่อสารที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถทำได้ เช่น การจัดให้มีกิจกรรมละลายพฤติกรรม ทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคย สนับสนุนกันมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรุ่นใหม่เข้ามาเยอะมาก ทำให้เกิดระยะห่างช่วงวัยของผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีการจัดกิจกรรมให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิด ทักษะ และลดช่องว่างระหว่างวัยได้ดียิ่งขึ้น

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนมีมุมมองสอดคล้องกันว่า การพัฒนาการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเน้นการเริ่มต้นจากตัวบุคคล การมีสติ ทักษะเชิงบวก และการเคารพซึ่งกันและกันในการสื่อสาร ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นตรงกันว่า การสร้างความคุ้นเคย ความสัมพันธ์ที่ดี และการเปิดพื้นที่ให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีม จะช่วยลดความตึงเครียด และเพิ่มความราบรื่นในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลมีจุดเน้นที่แตกต่างกันในรายละเอียด กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 ให้ความสำคัญกับการกลั่นกรองเนื้อหาสาร การใช้สื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และการลดช่องว่างระหว่างวัย ขณะที่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B1 มุ่งเน้นการพัฒนาทัศนคติและกันปรับตัวของแต่ละบุคคล ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B2 และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ C1 เน้นกิจกรรมละลายพฤติกรรมและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานรุ่นพี่และรุ่นน้อง ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ B3 ให้ความสำคัญกับการปลูกฝังวัฒนธรรมและเป้าหมายองค์กรตั้งแต่การฝึกอบรมระยะแรก โดยภาพรวมสะท้อนให้เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการสื่อสารควรดำเนินทั้งในระดับบุคคล ทีม และองค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยอย่างแท้จริง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างรอบด้าน ทั้งในระดับบุคคล ทีม และองค์กร โดยเริ่มจากการสร้างทัศนคติที่ดี การเคารพซึ่งกันและกัน และการเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเหมาะสม ควบคู่กับการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร การสร้างความสัมพันธ์ภายในทีม และการสนับสนุนการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับการทำงานจริง แนวทางดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เสริมบรรยากาศการทำงานเชิงบวก และสอดคล้องกับบริบทของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน

4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

1) ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เกี่ยวกับงานวิจัยแนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับมุมมองด้านองค์กรควรมีการอบรมหรือการสนับสนุนอย่างไร เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
A1	งานวิจัยควรทำการสัมภาษณ์ในกลุ่มของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรุ่นใหม่ด้วย เพื่อจะได้มาซึ่งข้อมูลจากทัศนคติและความคิดที่มีความหลากหลายแง่มุมมากขึ้น นอกจากนี้ กลุ่มพนักงานรุ่นใหม่ก็มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีและรูปแบบการสื่อสารสมัยใหม่ ซึ่งอาจส่งผลต่อวิธีการรับรู้และถ่ายทอดข้อมูลที่แตกต่างจากพนักงานรุ่นก่อน การนำข้อมูลจากกลุ่มดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกับกลุ่มตัวอย่างอื่น จะช่วยให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้ในการออกแบบแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละช่วงวัยได้อย่างเหมาะสม ส่งผลต่อการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เกี่ยวกับมุมมองด้านองค์กรควรมีการอบรมหรือการสนับสนุนอย่างไร เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

รหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ข้อมูลการสัมภาษณ์
B1	งานวิจัยควรสะท้อนบริบทการทำงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งมีข้อจำกัดด้านเวลาและความกดดันสูง ควรนำสถานการณ์จริงหรือกรณีศึกษามาประกอบการวิเคราะห์ เพื่อให้แนวทางการพัฒนาการสื่อสารสามารถปรับใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง
B2	งานวิจัยควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างด้านประสบการณ์และระดับความรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ควรนำสถานการณ์จริงที่ต้องทำงานภายใต้แรงกดดันและข้อจำกัดด้านเวลามาวิเคราะห์ เพื่อให้แนวทางการพัฒนาการสื่อสารสามารถนำไปใช้ได้จริงและสอดคล้องกับบริบทของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
B3	งานวิจัยควรให้ความสำคัญกับบริบทการทำงานที่มีข้อจำกัดด้านเวลาในสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเฉพาะการสื่อสารสองทางและการยืนยันความเข้าใจร่วมกัน นอกจากนี้ควรศึกษาแนวทางการบูรณาการการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานในหน่วยงานควบคู่กับการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับสภาพการทำงานจริง
C1	งานวิจัยควรให้ความสำคัญกับบทบาทของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในฐานะผู้นำด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะการถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นแบบอย่างเชิงบวก นอกจากนี้ควรศึกษาแนวทางการลดช่องว่างระหว่างวัยและการพัฒนาระดับความรู้ให้เท่าเทียมกัน เพื่อสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและเสริมสร้างภาพลักษณ์ ความเป็นมืออาชีพของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เกี่ยวกับงานวิจัยแนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 คนมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่สอดคล้องกันว่า งานวิจัยนี้ควรให้ความสำคัญกับบริบทการทำงานจริงของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีข้อจำกัดด้านเวลา ความกดดัน และความหลากหลายของบุคลากร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบและประสิทธิภาพการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเห็นว่าการพัฒนาการสื่อสารควรครอบคลุมทั้งระดับบุคคล ทีม และองค์กร ควบคู่กับการปลูกฝังวัฒนธรรมการสื่อสารสองทาง การแลกเปลี่ยนความรู้ และการยืนยันความเข้าใจร่วมกัน อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเน้นมิติด้านความรู้และประสบการณ์ที่เท่าเทียมกัน การลดช่องว่างระหว่างวัย การใช้ภาษาอย่างมีอาชีพ และการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง และควรการเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายของช่วงวัยเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวคิด ทศคติที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ซึ่งสะท้อนว่างานวิจัยควรนำเสนอแนวทางที่ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานจริงอย่างรอบด้าน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรยึดโยงกับบริบทการทำงานจริงของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีข้อจำกัดและแรงกดดันสูง แนวทางการพัฒนาควรดำเนินอย่างครอบคลุมทั้งระดับบุคคล ทีม และองค์กร พร้อมส่งเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารสองทาง การแลกเปลี่ยนความรู้ และความเข้าใจร่วมกัน อีกทั้งควรคำนึงถึงความแตกต่างด้านประสบการณ์ ระยะทางของช่วงวัย และทักษะการใช้ภาษา เพื่อให้แนวทางที่เสนอสามารถประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ระยะที่ 1 พบว่า การสื่อสารถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งมีบริบทการทำงานที่มีข้อจำกัดด้านเวลา ความกดดัน และความหลากหลายของบุคลากร รวมทั้งผู้โดยสาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสะท้อนให้เห็นองค์ประกอบด้านการสื่อสารที่สำคัญ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร สารหรือเนื้อหาสาระ การสื่อสารสองทาง พฤติกรรมคู่สื่อสาร ทักษะการสื่อสาร และระดับความรู้ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวมีความเชื่อมโยงและเกี่ยวพันกันในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ตัวแปรสังเกตได้ของทั้ง 8 องค์ประกอบปัจจัยจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แสดงดังตารางที่ 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 การสังเคราะห์ตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (ระยะที่ 1) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (ระยะที่ 2)

องค์ประกอบปัจจัย (ตัวแปรแฝง)	ตัวแปรสังเกตได้
1. ผู้ส่งสาร	1. สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	2. มีการสื่อสารที่ ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นข้อมูลที่ เป็นจริง
	3. มีความรู้และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ในเรื่องที่สื่อสาร
	4. สามารถปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร ตามระดับ ประสบการณ์และอายุนาน
	5. มีน้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล และเหมาะสมกับสถานการณ์
	6. มีภาพลักษณ์และทัศนคติเชิงบวก
	7. สามารถประเมินความเข้าใจของผู้รับสารจากปฏิกิริยา สีหน้า และการตอบสนอง
	8. ผู้ส่งสารเป็นทั้ง ผู้พูดที่ดีและผู้ฟังที่ดี ในกระบวนการสื่อสาร
2. ผู้รับสาร	1. ความสามารถในการ ฟังอย่างตั้งใจและให้ความสำคัญกับสารที่ได้รับ
	2. สามารถจับใจความและตีความสารได้อย่างถูกต้องตรงตามเจตนาของผู้ส่งสาร
	3. มีการตอบสนองหรือแสดงความคิดเห็นเพื่อยืนยันความเข้าใจ ต่อสารที่ได้รับ
	4. มีความเปิดใจและให้เกียรติคู่สื่อสาร ในกระบวนการสื่อสารเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
	5. สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ส่งสารได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์
	6. มีระดับความรู้และความเข้าใจพื้นฐานที่เพียงพอหรือใกล้เคียงกับผู้ส่งสาร เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน
	7. มีทัศนคติที่เอื้อต่อการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม แม้มีความแตกต่างด้านประสบการณ์และการรับรู้

ตารางที่ 4.17 การสังเคราะห์ตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (ระยะที่ 1) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (ระยะที่ 2) (ต่อ)

องค์ประกอบปัจจัย (ตัวแปรแฝง)	ตัวแปรสังเกตได้
3. สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร	1. การเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์การทำงาน
	2. การใช้ช่องทางการสื่อสารที่ช่วยให้การทำงาน รวดเร็วและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
	3. การสื่อสารแบบ ต่อหน้า (Face to Face) ช่วยให้ผู้รับรู้อารมณ์ และระดับความเข้าใจของคู่สื่อสารได้ชัดเจน
	4. การเลือกช่องทางการสื่อสารโดยคำนึงถึงระดับความสำคัญของเนื้อหาและผลกระทบต่อความปลอดภัยหรือการบริการผู้โดยสาร
	5. ความสามารถในการปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารตามเงื่อนไขงาน เช่น เวลา ระยะทาง หรือข้อจำกัดด้านอุปกรณ์
	6. การใช้ช่องทางการสื่อสารที่เอื้อต่อการประสานงานและตัดสินใจในสถานการณ์เร่งด่วนหรือฉุกเฉิน
	7. ความพร้อมและความเหมาะสมของอุปกรณ์หรือสื่อสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ตารางที่ 4.17 การสังเคราะห์ตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (ระยะที่ 1) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (ระยะที่ 2) (ต่อ)

องค์ประกอบปัจจัย (ตัวแปรแฝง)	ตัวแปรสังเกตได้
4. สารหรือเนื้อหาสาระ	1. มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน
	2. มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ เหมาะสมกับบริบทการทำงานบนเครื่องบิน
	3. มีความครบถ้วนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย
	4. มีความกระชับ สั้น และตรงประเด็น เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีข้อจำกัดด้านเวลา
	5. มีการอธิบายเหตุผลและผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความตระหนักและความร่วมมือ
	6. ถูกนำเสนออย่างเป็นกลาง ไม่แทรกอารมณ์หรือความคิดเห็นส่วนตัว
	7. สามารถปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับระดับความเร่งด่วนของสถานการณ์
5. การสื่อสารสองทาง	1. มีการตอบกลับ (Feedback) ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างชัดเจน
	2. มีการทวนซ้ำหรือยืนยันความเข้าใจ เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน
	3. คู่มือสามารถซักถามเมื่อไม่เข้าใจ และได้รับคำอธิบายเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม
	4. เปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ระหว่างสมาชิกในทีม
	5. ช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกันและลดข้อผิดพลาด ส่งเสริมความร่วมมือ และบรรยากาศเชิงบวก
	6. ช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความราบรื่นในการปฏิบัติงานภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา

ตารางที่ 4.17 การสังเคราะห์ตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (ระยะที่ 1) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (ระยะที่ 2) (ต่อ)

องค์ประกอบปัจจัย (ตัวแปรแฝง)	ตัวแปรสังเกตได้
6. พฤติกรรมสื่อสาร	1. การใช้น้ำเสียงที่สุภาพ เป็นมิตร และเหมาะสมกับสถานการณ์ในการทำงาน
	2. ใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือความขัดแย้ง
	3. ความสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ แม้อยู่ภายใต้สถานการณ์เร่งรีบหรือแรงกดดันสูง
	4. การแสดงความเห็นอกเห็นใจและให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างการสื่อสาร
	5. การสื่อสารระหว่างกันช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและผ่อนคลาย
	6. มีการละลายพฤติกรรมหรือสร้างความคุ้นเคยระหว่างสมาชิกในที่มาก่อนหรือระหว่างการทำงาน
	7. ช่วยส่งเสริมความกล้าในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรายงานปัญหาในการทำงาน

ตารางที่ 4.17 การสังเคราะห์ตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (ระยะที่ 1) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (ระยะที่ 2) (ต่อ)

องค์ประกอบปัจจัย (ตัวแปรแฝง)	ตัวแปรสังเกตได้
7. ทักษะการสื่อสาร	1. ทักษะการพูดที่ชัดเจน มั่นใจ และเหมาะสมกับสถานการณ์การทำงาน
	2. ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ เพื่อทำความเข้าใจสารและความต้องการของคู่สื่อสารอย่างถูกต้อง
	3. ความสามารถใช้คำพูด น้ำเสียง สีหน้า และภาษากายได้อย่างเหมาะสมในการถ่ายทอดสาร
	4. ทักษะในการสังเกตและประเมินลักษณะหรืออารมณ์ของคู่สื่อสาร เพื่อปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม
	5. ความสามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่สอดคล้องกับบริบทของงาน ทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์กดดัน
	6. การแสดงความเห็นอกเห็นใจและให้เกียรติคู่สื่อสารผ่านการใช้อ้อยคำและพฤติกรรมสื่อสาร
	7. สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้กับผู้รับสารจากทักษะการสื่อสารของตน

ตารางที่ 4.17 การสังเคราะห์ตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (ระยะที่ 1) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (ระยะที่ 2) (ต่อ)

องค์ประกอบปัจจัย (ตัวแปรแฝง)	ตัวแปรสังเกตได้
8. ระดับความรู้	1. ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง
	2. ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติมาตรฐานขององค์กรอย่างชัดเจน
	3. มีระดับความรู้ในงานใกล้เคียงกับเพื่อนร่วมทีม ทำให้สามารถสื่อสารและปฏิบัติงานได้ในแนวทางเดียวกัน
	4. มีการอัปเดตข้อมูล ข่าวสาร หรือแนวปฏิบัติใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
	5. สามารถแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ให้กับคู่สื่อสารหรือสมาชิกในทีมได้อย่างเหมาะสม
	6. มีความตระหนักรู้เมื่อพบว่าคู่สื่อสารมีความรู้ไม่ตรงกัน และพยายามปรับความเข้าใจให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
	7. ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ประเด็นสำคัญออกมาเป็นตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ที่เกี่ยวข้องถึงแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ตัวแปรดังกล่าวได้ถูกนำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณในระยะที่ 2 โดยผู้วิจัยได้นำตัวแปรสังเกตได้ที่ได้จากการสังเคราะห์ไปสร้างแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโครงสร้างตัวแปรตามกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยเชิงคุณภาพต่อไป

4.2 ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การศึกษาระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดและผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาระยะที่ 1 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมาพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามโดยข้อคำถามได้มาจากตัวแปรสังเกตได้ที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ยื่นขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ และได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัย เลขที่ E. 009/2569 เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามหลักจริยธรรมการวิจัยและคุ้มครองสิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย หลังจากได้รับการรับรองแล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) เพื่อทดสอบความสอดคล้องของโครงสร้างตัวแปรกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการยืนยันความเหมาะสมของโมเดลการวัดก่อนการวิเคราะห์ในลำดับถัดไป

4.2.1 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ก่อนการนำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างไปทำการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยซึ่งพิจารณา 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item-Objective Congruence; IOC) และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีรายละเอียด ดังนี้

1) ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามแนวคิดของ Rovinelli และ Hambleton (1977) ซึ่งเสนอให้ใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ในการประเมินความเหมาะสมของข้อคำถาม ทั้งนี้ได้กำหนดเกณฑ์การยอมรับค่าดัชนี IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยค่าดัชนี IOC ของแบบสอบถามทั้งฉบับคำนวณจากค่าเฉลี่ยของค่า IOC ในแต่ละข้อคำถาม ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตรดังต่อไปนี้

$$IOC \text{ ทั้งฉบับ} = \frac{\sum IOC \text{ รายข้อ}}{\text{จำนวนข้อคำถามทั้งหมด}}$$

จากการคำนวณพบว่า

$$IOC \text{ ทั้งฉบับ} = \frac{85.7}{97} = 0.88$$

จากผลการประเมินพบว่า ค่า IOC ของข้อคำถามรายข้อมีค่าอยู่ในช่วง 0.33 ถึง 1.00 โดยข้อคำถามบางข้อมีค่า IOC ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (0.50) ผู้วิจัยได้ปรับปรุงถ้อยคำให้มีความชัดเจนมากขึ้นตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองใช้เครื่องมือ

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือทั้งฉบับ พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.88 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการทดลองใช้เครื่องมือ (Try-out) กลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คนในการวิจัยต่อไปได้

2) ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability)

ผู้วิจัยทำการวัดความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตามแนวคิดของ Cronbach (1951) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

โดย

α = ค่าความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อ

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

จะได้ว่า

$$\alpha = \frac{55}{55-1} \left[1 - \frac{13.29}{224.16} \right]$$

$$\alpha = 0.958$$

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถาม พบว่า ข้อคำถามมีค่าความเชื่อมั่นซึ่งสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.958 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความสม่ำเสมอและมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

จากผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น พบว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อคำถามสามารถสะท้อนตัวแปรที่ต้องการศึกษาได้อย่างครอบคลุม และมีความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมไปวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) เพื่อทดสอบความสอดคล้องของโครงสร้างตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในลำดับถัดไป

4.2.2 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) หน่วยงานหรือสังกัด 5) ตำแหน่งงาน 6) ประสบการณ์ทำงานหรืออายุการทำงาน ซึ่งจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 400 คน เมื่อแยกพิจารณาตามแต่ละหัวข้อมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลสถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	144	36
	หญิง	252	63
	ไม่ต้องการระบุ	4	1
รวม		400	100
2	อายุ		
	น้อยกว่า 22 ปี	0	0
	22-27 ปี	123	30.75
	28-33 ปี	98	24.5
	34-39 ปี	89	22.25
	40-45 ปี	59	14.75
	45 ปีขึ้นไป	27	6.75
รวม		400	100

ตารางที่ 4.18 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลสถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
3	ระดับการศึกษา		
	ระดับปริญญาตรี	383	95.75
	ระดับปริญญาโท	15	3.75
	ระดับปริญญาเอก	1	0.25
	อื่นๆ	1	0.25
รวม		400	100
4	หน่วยงานหรือสังกัด		
	สายการบินไทยแอร์เอเชีย	77	19.25
	สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์	65	16.25
	สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	113	28.25
	สายการบินไทยเวียตเจ็ทแอร์	79	19.75
	สายการบินนกแอร์	66	16.5
รวม		400	100
5	ตำแหน่งงาน		
	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	86	21.5
	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส	122	30.5
	เจ้าหน้าที่แผนกการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับฯ	41	10.25
	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับต้น	151	37.75
รวม		400	100
6	ประสบการณ์ทำงานหรืออายุการทำงาน		
	ไม่เกิน 5 ปี	109	27.25
	5-7 ปี	98	24.5
	8-10 ปี	86	21.5
	11-13 ปี	67	16.75
	13 ปีขึ้นไป	40	10
รวม		400	100

จากตารางที่ 4.18 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศชาย 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 เป็นเพศหญิง 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63 และไม่ต้องการที่จะระบุเพศ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ด้านอายุ พบว่า อายุ 22-27 ปี มีมากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 22 ปีซึ่งไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุนี้อยู่ คิดเป็นร้อยละ 0 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 95.75 และน้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาเอก และอื่น ๆ โดยมีจำนวนเท่ากันกลุ่มละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ด้านหน่วยงานหรือสังกัด พบว่า สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีมากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 และน้อยที่สุดคือ สายการบินนกแอร์ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ด้านตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับต้น มีมากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แผนกการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับฯ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 และด้านประสบการณ์ทำงานหรืออายุการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ทำงานหรืออายุการทำงาน ไม่เกิน 5 ปีมีมากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และน้อยที่สุดคือ 13 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10

4.2.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

ตารางที่ 4.19 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

สัญลักษณ์	ความหมาย
χ^2	ค่าไค-สแควร์ (Chi-square)
df	องศาความเป็นอิสระของโมเดล
(χ^2/df)	ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์
GFI	ดัชนีที่ใช้วัดระดับความสอดคล้องโดยรวมระหว่างโมเดลเชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากสัดส่วนของความแปรปรวนและความแปรปรวนที่โมเดลสามารถอธิบายได้
AGFI	ดัชนีความสอดคล้องของโมเดลที่ปรับค่าด้วยองศาอิสระของโมเดล เพื่อสะท้อนความเหมาะสมของโมเดลโดยคำนึงถึงความซับซ้อนของโมเดล
RMSEA	ดัชนีที่ใช้ประเมินค่าความคลาดเคลื่อนโดยประมาณของโมเดลต่อหนึ่งองศาอิสระ ซึ่งแสดงระดับความไม่สอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 4.19 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร (ต่อ)

สัญลักษณ์	ความหมาย
RMR	ค่าเฉลี่ยรากที่สองของเศษเหลือระหว่างเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมที่สังเกตได้กับเมทริกซ์ที่คาดประมาณจากโมเดล
SRMR	ค่า RMR ที่ผ่านการปรับให้อยู่ในรูปมาตรฐาน เพื่อใช้ประเมินความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนร่วมที่สังเกตได้กับค่าที่โมเดลประมาณขึ้น
CFI	ดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความสอดคล้องของโมเดลที่ผู้วิจัยกำหนดกับโมเดลอิสระ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของโมเดลในการอธิบายข้อมูลเชิงประจักษ์
TLI	ดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดลที่เปรียบเทียบโมเดลที่กำหนดกับโมเดลอิสระ โดยคำนึงถึงความซับซ้อนของโมเดลรวมด้วย
NFI	ดัชนีชี้วัดความเหมาะสมของโมเดลที่ตรวจสอบว่า โมเดลที่เราสร้างขึ้นมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับ โมเดลอิสระ ที่ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเลย
PCLOSE	ความน่าจะเป็นของโมเดลที่เหมาะสมใกล้เคียงสมบูรณ์
COM	การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
e	ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้
β	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading)
SE	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
p	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
R ²	ค่าความเที่ยง
SEN	ปัจจัยด้านผู้สื่อสาร
SEN 1	พนักงานต้อนรับฯ ควรสามารถถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นจริง และชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งทำหน้าที่เป็นทั้งผู้พูดที่ดีและผู้ฟังที่ดีในกระบวนการสื่อสาร
SEN 2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสารตามระดับประสบการณ์และอายุงาน
SEN 3	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการประเมินความเข้าใจของผู้รับสารจากปฏิกิริยา สีหน้า และการตอบสนอง

ตารางที่ 4.19 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร (ต่อ)

สัญลักษณ์	ความหมาย
REC	ปัจจัยด้านผู้รับสาร
REC 1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการฟังอย่างตั้งใจและให้ความสำคัญกับสารที่ได้รับ รวมทั้งจับใจความและตีความสารได้อย่างถูกต้องตรงตามเจตนาของผู้ส่งสาร
REC 2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการตอบสนองหรือแสดงความคิดเห็นเพื่อยืนยันความเข้าใจต่อสารที่ได้รับ
REC 3	พนักงานต้อนรับฯ ควรเปิดใจและให้เกียรติคู่สื่อสารในกระบวนการสื่อสาร
CHA	ปัจจัยด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร
CHA 1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์การทำงาน
CHA 2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการเลือกช่องทางการสื่อสารโดยคำนึงถึงสำคัญของเนื้อหาและผลกระทบด้านความปลอดภัย
CHA 3	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารตามเงื่อนไขงาน เช่น เวลา ระยะทาง หรือข้อจำกัดด้านอุปกรณ์
MES	ปัจจัยด้านสารหรือเนื้อหาสาระ
MES 1	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ก่อให้เกิด ความคลาดเคลื่อน และสามารถปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับระดับความเร่งด่วนของสถานการณ์
MES 2	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ เหมาะสมกับบริบทการทำงานบนเครื่องบิน
MES 3	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความครบถ้วนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย
TWC	ปัจจัยด้านการสื่อสารสองทาง
TWC 1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการตอบกลับหรือให้ข้อมูลย้อนกลับระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างชัดเจน
TWC 2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการทวนซ้ำหรือยืนยันความเข้าใจเพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.19 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร (ต่อ)

สัญลักษณ์	ความหมาย
TWC 3	คู่มือสามารถชักถามเมื่อไม่เข้าใจและได้รับคำอธิบายเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม
BEH	ปัจจัยด้านพฤติกรรมคู่มือสาร
BEH 1	พนักงานต้อนรับฯ ควรใช้น้ำเสียงสุภาพ เป็นมิตร และเหมาะสมกับสถานการณ์
BEH 2	พนักงานต้อนรับฯ ควรใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อน
BEH 3	พนักงานต้อนรับฯ ควรสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้แม้อยู่ภายใต้แรงกดดัน พร้อมทั้งแสดงความเห็นอกเห็นใจและให้เกียรติซึ่งกันและกันในระหว่างการสื่อสาร
ATT	ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสาร
ATT 1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีทักษะการพูดที่ชัดเจน มั่นใจ และเหมาะสมกับสถานการณ์
ATT 2	พนักงานต้อนรับฯ ควรฟังอย่างตั้งใจเพื่อเข้าใจคู่มือสารได้อย่างถูกต้อง และใช้คำพูด น้ำเสียง สีหน้า รวมถึงภาษากายได้อย่างเหมาะสม
ATT 3	พนักงานต้อนรับฯ ควรสามารถสังเกตและประเมินอารมณ์หรือลักษณะของคู่มือสารเพื่อนำมาปรับการสื่อสาร
KNO	ปัจจัยด้านระดับความรู้
KNO 1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ มีความรับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง
KNO 2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และมาตรฐานขององค์กรอย่างชัดเจน
KNO 3	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการอัปเดตข้อมูล ข่าวสาร หรือแนวปฏิบัติใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประเมินความสอดคล้องของโมเดลการวัดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาดัชนีความกลมกลืนของโมเดลหลายค่า เพื่อทำการสะท้อน

ความเหมาะสมของโครงสร้างโมเดลการสื่อสารในหลายมิติ ดังนี้

1. ดัชนีที่แสดงความสอดคล้องโดยรวมของโมเดลกับข้อมูล ได้แก่ ค่า χ^2/df ควรมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5
2. ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนของโมเดล ได้แก่ ค่า GFI และค่า AGFI ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90
3. ดัชนีที่สะท้อนความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า ได้แก่
 - 3.1 ค่า RMSEA ควรมีค่าน้อยกว่า 0.08
 - 3.2 ค่า RMR ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05
 - 3.3 ค่า SRMR ควรมีค่าน้อยกว่า 0.08
4. ดัชนีความสอดคล้องเชิงเปรียบเทียบระหว่างโมเดลที่กำหนดกับโมเดลอิสระ ได้แก่
 - 4.1 ค่า CFI ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90
 - 4.2 ค่า NFI ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90
 - 4.3 ค่า TLI ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90
5. ดัชนีการทดสอบความเหมาะสมของโมเดลเพิ่มเติม ได้แก่ ค่า PCLOSE ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05

ทั้งนี้ เกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลในการศึกษาครั้งนี้ อ้างอิงตามข้อเสนอของ Hair et al. (2010) และ อภิญา อิงอาจ (2565)

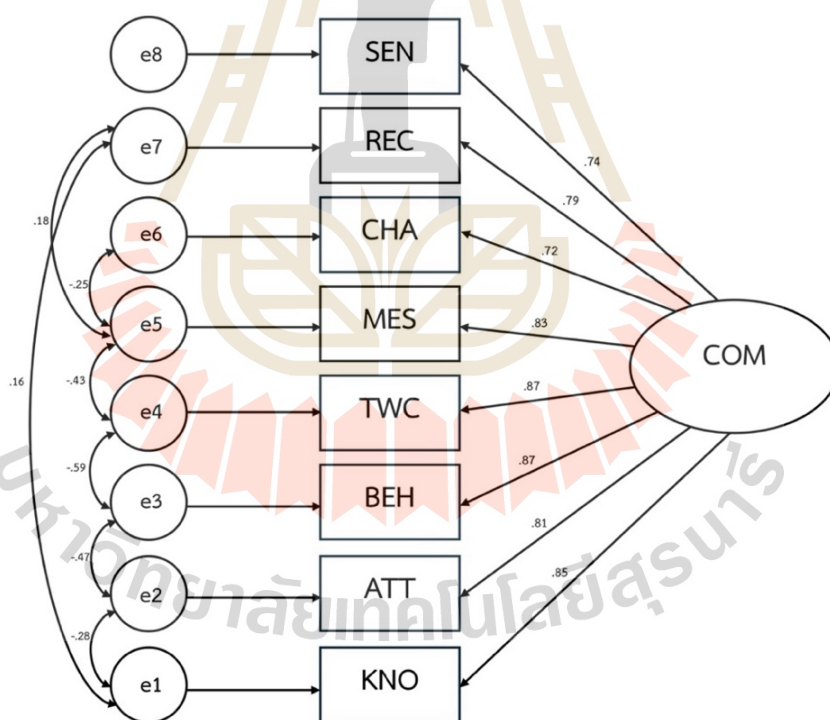
1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดเบื้องต้น

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดเบื้องต้น พบว่า โมเดลการวัดยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2/df = 09.13$, RMSEA = 0.143) แม้ว่าดัชนีบางตัว เช่น CFI (0.932) และ TLI (0.904) จะผ่านเกณฑ์ก็ตาม แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างโมเดลยังต้องปรับปรุง อย่างไรก็ตาม ในส่วนค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวชี้วัดทุกตัวอยู่ในระดับสูง (0.707–0.863) แสดงว่าเครื่องมือมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างที่ดี

2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดหลังปรับปรุง

ภายหลังผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงโมเดลการวัดโดยอาศัยดัชนีการปรับแก้ (Modification Indices: MI) ร่วมกับการพิจารณาความเหมาะสมเชิงทฤษฎี พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีขึ้นอย่างชัดเจน การปรับปรุงในครั้งนี้เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างค่าคลาดเคลื่อนของตัวชี้วัดบางคู่ที่อยู่ภายใต้ตัวแปรแฝงเดียวกันและมีเนื้อหาคล้ายคลึงกัน ได้แก่ e1–e2, e2–e3, e3–e4, e4–e5, e5–e6, e5–e7 และ e1–e7 ซึ่งเป็นไปตามข้อเสนอทางทฤษฎีและไม่กระทบต่อโครงสร้างหลักของตัวแปรแฝง

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลหลังการปรับปรุง พบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลอยู่ในเกณฑ์ดี โดยค่าไคสแควร์ (χ^2) เท่ากับ 24.441 ที่องศาอิสระ 13 ($p = 0.027$) และค่า χ^2/df เท่ากับ 1.88 แสดงถึงความเหมาะสมของโมเดล นอกจากนี้ ค่าดัชนี GFI = 0.984, AGFI = 0.956, NFI = 0.990, TLI = 0.990 และ CFI = 0.995 ล้วนอยู่ในระดับดีมาก ขณะที่ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อน RMSEA เท่ากับ 0.047 และค่า PCLOSE เท่ากับ 0.529 แสดงถึงความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับสูง และเมื่อทำการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loadings) ของตัวแปรสังเกตได้ พบว่าทุกตัวชี้วัดมีค่าอยู่ในช่วง 0.719–0.870 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ยอมรับได้ แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้สามารถอธิบายตัวแปรแฝงได้อย่างเหมาะสม และสะท้อนถึงความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวิจัยในระดับดี ซึ่งภาพที่ 4.11 แสดงโมเดลการวัดที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหลังการปรับปรุงซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ พร้อมค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน



Chi-Square = 24.441, df = 13, P-value = 0.027, RMSEA = .047

ภาพที่ 4.11 โมเดลการวัดตัวแปรการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ตารางที่ 4.20 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแฝงในโมเดลการวัด

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ			
	Std. Loading (β)	SE	C.R.	R ²
KNO	0.849	0.044	22.381	0.721
ATT	0.815	0.051	17.539	0.664
BEH	0.870	-	-	0.757
TWC	0.870	0.051	18.892	0.757
MES	0.833	0.042	21.274	0.694
CHA	0.719	0.046	17.109	0.517
REC	0.787	0.045	19.521	0.619
SEN	0.742	0.046	18.034	0.551
$\chi^2 = 24.441$; $df = 13$, $p = 0.027$, $GFI = 0.984$, $AGFI = 0.956$, $RMR = 0.003$				

หมายเหตุ : ** $p < 0.01$

จากผลการวิเคราะห์โมเดลหลังปรับปรุง พบว่าองค์ประกอบย่อยทั้ง 8 ด้านยังคงมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ในระดับสูง สะท้อนว่าองค์ประกอบแต่ละด้านมีบทบาทสำคัญในการอธิบายโครงสร้างการสื่อสาร โดยเฉพาะด้านพฤติกรรมและการสื่อสารสองทางที่มีอิทธิพลเด่นชัด ขณะที่ด้านช่องทางการสื่อสารแม้มีค่าน้ำหนักต่ำสุด แต่ยังอยู่ในระดับที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญกับโครงสร้างหลัก

เมื่อพิจารณาในเชิงเนื้อหาของตัวชี้วัดขององค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน พบว่า องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร (SEN1, SEN 2, SEN 3) สะท้อนความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการถ่ายทอดข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน การปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับสาร รวมถึงทักษะในการสังเกตและประเมินระดับความเข้าใจของคู่สื่อสารจากปฏิกริยาและการตอบสนอง ขณะที่องค์ประกอบด้านผู้รับสาร (REC1, REC 2, REC 3) สะท้อนพฤติกรรมการฟังอย่างตั้งใจ การตีความสารได้ถูกต้องตามเจตนาของผู้ส่งสาร การแสดงปฏิกริยาตอบสนอง และการเปิดใจให้เกียรติคู่สื่อสาร องค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (CHA1, CHA 2, CHA 3) เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเลือกและปรับใช้ช่องทางการสื่อสารให้

เหมาะสมกับสถานการณ์ ความสำคัญของเนื้อหา และข้อจำกัดหน้างาน ส่วนองค์ประกอบด้านสารหรือเนื้อหาสาระ (MES1, MES 2, MES 3) สะท้อนคุณภาพของข้อมูลที่สื่อสารในด้านความชัดเจน ความถูกต้อง ความครบถ้วน และความเหมาะสมกับระดับความเร่งด่วน โดยเฉพาะประเด็นด้านความปลอดภัย ในส่วนองค์ประกอบด้านการสื่อสารสองทาง (TWC1, TWC 2, TWC 3) แสดงถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคู่สื่อสารอย่างต่อเนื่องผ่านการตอบกลับ การทวนซ้ำ และการซักถาม เพื่อยืนยันความเข้าใจ ขณะที่องค์ประกอบด้านพฤติกรรมคู่สื่อสาร (BEH1, BEH 2, BEH 3) สะท้อนการใช้น้ำเสียง คำพูด ท่าทาง การควบคุมอารมณ์ และการแสดงความเคารพซึ่งกันและกัน ในสถานการณ์กดดัน ส่วนองค์ประกอบด้านทักษะการสื่อสาร (ATT1, ATT2, ATT3) เกี่ยวข้องกับความสามารถในการใช้ภาษา น้ำเสียง ภาษากาย และการรับรู้อารมณ์ของคู่สื่อสารเพื่อนำมาปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม และสุดท้ายองค์ประกอบด้านระดับความรู้ (KNO1, KNO 2, KNO 3) สะท้อนพื้นฐานความเข้าใจในหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ และการอัปเดตข้อมูลที่จำเป็นต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนี้ร่วมกันสะท้อนโครงสร้างการสื่อสารเชิงปฏิบัติในบริบทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันครั้งนี้ ผู้วิจัยมิได้ตัดตัวแปรสังเกตได้ออกจากกระบวนการตีความผลการวิเคราะห์ แม้การวิเคราะห์จะดำเนินในระดับองค์ประกอบแบบ First-order Confirmatory Factor Analysis ก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากตัวแปรแฝงเป็นเพียงโครงสร้างเชิงนามธรรมที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง ขณะที่ตัวแปรสังเกตได้ (ข้อคำถาม) เป็นหน่วยข้อมูลพื้นฐานที่สะท้อนพฤติกรรมหรือคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริง และเป็นส่วนที่สามารถนำไปพัฒนา ปรับปรุง หรือใช้เป็นแนวทางเชิงปฏิบัติได้ การวิเคราะห์ CFA มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันโครงสร้างความสัมพันธ์ขององค์ประกอบตามกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี อย่างไรก็ตาม ในการสรุปผลและเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ผู้วิจัยจะย้อนกลับไปพิจารณาระดับตัวชี้วัดหรือข้อคำถามที่เป็นฐานข้อมูลจริงของแต่ละองค์ประกอบเพื่อให้ข้อเสนอเชิงพัฒนามีความสอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติจริง ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Hair et al. (2019) ที่ระบุว่า แม้ CFA จะใช้ยืนยันโครงสร้างเชิงนามธรรมของตัวแปรแฝง แต่การตีความและประยุกต์ใช้ผลลัพธ์ควรอ้างอิงตัวบ่งชี้ที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นหลัก ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจึงสรุปได้ว่าโมเดลการวัดมีความเหมาะสม สามารถใช้เป็นพื้นฐานในการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในบทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 2) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์
- 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods) โดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาแบบสัมภาษณ์ จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ซึ่งคัดเลือกโดยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี และดำรงตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการกำกับดูแลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจำแนกประเด็นสำคัญและสังเคราะห์องค์ประกอบของการสื่อสาร ผลการวิเคราะห์พบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสรุปได้จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร สารหรือเนื้อหาสาระ การสื่อสารสองทาง พฤติกรรมคู่สื่อสาร ทักษะการสื่อสาร และระดับความรู้ โดยแต่ละองค์ประกอบประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ที่สะท้อนพฤติกรรมการสื่อสารในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณในระยะที่ 2

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นของเครื่องมือพบว่าเครื่องมือมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิหลายขั้นตอน (Multistage Stratified Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จากนั้นจึงดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร่วมกับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) เพื่อทดสอบโครงสร้างองค์ประกอบของการสื่อสาร และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาในการสังเคราะห์ผลเพื่อนำไปสู่การเสนอแนะทางการพัฒนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 ยืนยันว่าโครงสร้างองค์ประกอบของการสื่อสารทั้ง 8 ด้านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีความเหมาะสมทางสถิติ สามารถใช้เป็นกรอบในการสรุป อภิปรายผล และสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านที่ 1 พฤติกรรมคู่สื่อสาร (BEH) เกี่ยวข้องกับมารยาท น้ำเสียง การควบคุมอารมณ์ และท่าทีระหว่างการสื่อสาร

ด้านที่ 2 การสื่อสารสองทาง (TWC) เน้นกระบวนการโต้ตอบ การยืนยันความเข้าใจ และการลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 3 ระดับความรู้ (KNO) เกี่ยวข้องกับระดับความรู้ในงาน กฎระเบียบ และข้อมูลที่จำเป็นต่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านที่ 4 สารหรือเนื้อหาสาระ (MES) สะท้อนถึงคุณภาพของเนื้อหาที่สื่อสาร ทั้งความถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน

ด้านที่ 5 ทักษะการสื่อสาร (ATT) สะท้อนทักษะการพูด การฟัง และการใช้ภาษากายอย่างเหมาะสม เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ด้านที่ 6 ผู้รับสาร (REC) แสดงถึงความสามารถในการรับฟัง ทำความเข้าใจคู่สื่อสาร และตอบสนองต่อสารหรือเนื้อหาสาระอย่างถูกต้อง

ด้านที่ 7 ผู้ส่งสาร (SEN) สะท้อนความสามารถของพนักงานต้อนรับฯ ในการถ่ายทอดข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจน และปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร

ด้านที่ 8 สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (CHA) เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมกับสถานการณ์และเงื่อนไขการปฏิบัติงานทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน

จากผลการสังเคราะห์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นระบบที่ประกอบด้วยหลายมิติ ซึ่งครอบคลุมทั้งบทบาทของบุคคล กระบวนการสื่อสาร เนื้อหาสาระ พฤติกรรม และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง โดยองค์ประกอบทั้ง 8 ด้านนี้สะท้อนมิติสำคัญของการสื่อสารในการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน และเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานที่นำไปสู่การตรวจสอบความสอดคล้องเชิงโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในขั้นตอนต่อไป

5.1.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis; CFA) พบว่า โมเดลโครงสร้างการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยดัชนีความสอดคล้องของโมเดล เช่น χ^2/df , CFI, TLI และ RMSEA อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นสามารถอธิบายรูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลจริงได้อย่างเหมาะสม

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading; β) ของตัวแปรแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยมีค่าอยู่ในช่วง 0.719 ถึง 0.870 สะท้อนให้เห็นว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถอธิบายตัวแปรแฝงที่สกัดได้อย่างชัดเจน และแสดงถึงความตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สรุปได้ว่า แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความตรงเชิงโครงสร้าง สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยอย่างมีความน่าเชื่อถือ และเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการนำไปสู่การสรุปแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในขั้นตอนต่อไป

5.1.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ทั้งการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ไปจนถึงการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบเชิงยืนยันโครงสร้างขององค์ประกอบ (ตัวแปรแฝง) ด้านการสื่อสารทั้ง 8 ด้าน และพิจารณาตัวชี้วัดเชิงประจักษ์ในระดับตัวแปรสังเกตได้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวทางการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่สามารถนำไปใช้เชิงปฏิบัติได้ โดยสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาตามแต่ละองค์ประกอบ โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานได้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 พฤติกรรมคู่สื่อสาร

จากผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาด้านพฤติกรรมคู่สื่อสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถเสนอแนวทางการพัฒนาได้ 3 แนวทาง ได้แก่

1) จัดกิจกรรมฝึกการควบคุมอารมณ์ภายใต้แรงกดดันในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะเหตุฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) เรื่อง การฝึกอบรมสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย อธิบายไว้ว่า องค์การควรจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมองค์ประกอบที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด มีความสมจริง มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม รวมถึงมีบรรยากาศในสถานที่ในการฝึกอบรมเอื้อต่อการส่งเสริมจิตสำนึกด้านความปลอดภัย เพื่อที่จะสามารถฝึกฝน และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานจริงจากการฝึกอบรมเสมือนจริงได้มากที่สุด

2) ให้ความรู้เรื่องการใช้อวัจนภาษาเชิงบวก เช่น การสบตา บุคลิกภาพที่เป็นมิตร และการตอบสนองเชิงบวก (Positive Feedback) เพื่อแสดงถึงความเห็นใจกันและกันระหว่างคู่สื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปาริฉัตร วัฒนลักษณ์ (2568) เรื่อง การเสริมสร้างการสื่อสารเชิงบวกสำหรับครูด้วยการปรึกษาทฤษฎีเล่าเรื่อง อธิบายว่า การให้คำปรึกษากลุ่มด้วย ทฤษฎีเล่าเรื่อง (Storytelling Theory) สามารถช่วยพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกของผู้เข้ารับ

การปรึกษาได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยผู้เข้ารับการปรึกษาสามารถปรับทัศนคติ มีความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น และจัดการกับความรู้สึกละตัวเองได้ดีขึ้น การสื่อสารเชิงบวกนี้รวมถึง การรับฟังอย่างตั้งใจ การให้ความช่วยเหลืออย่างเห็นใจ และการแยกแยะปัญหาออกจากตัวผู้สื่อสาร

3) จัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อเพิ่มความผูกพันในองค์กรซึ่งผู้บริหารและผู้นำต้องเป็นแบบอย่าง (Lead by Example) แก่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรณยุทธ เอื้อไตรรัตน์ (2022) เรื่อง การพัฒนาศักยภาพการสื่อสารเชิงอวัจนภาษาของนิสิต สรุปได้ว่า วิธีการหนึ่งที่สามารถพัฒนาการสื่อสารเชิงอวัจนภาษาได้ดียิ่งขึ้นคือการเรียนรู้ผ่านเกมการศึกษาโดยสอดแทรกเนื้อหาที่ต้องการจะพัฒนาเอาไว้ในเกม เพราะจะทำให้ผู้เรียนหรือเข้าฝึกอบรมมีความสนุกสนานไปพร้อม ๆ กับการเรียนรู้ และกิจกรรมเหล่านี้จะเป็นตัวช่วยในการเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผู้เรียน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร

องค์ประกอบที่ 2 การสื่อสารสองทาง

จากผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านการสื่อสารสองทางมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถเสนอแนวทางการพัฒนาได้ 3 แนวทาง ได้แก่

1) ส่งเสริมวัฒนธรรมการวิพากษ์อย่างสร้างสรรค์ (Constructive Feedback Culture) โดยใช้เทคนิค Hamburger Feedback ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พลภัทร บริรักษ์ ธนกุล (2568) เรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร กล่าวคือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรควรเป็นการสื่อสารแบบเปิดกว้าง มีการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของบุคลากร รวมถึงการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกัน ความไว้วางใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

2) จัดฝึกอบรมการสื่อสารในองค์กรอย่างสร้างสรรค์ เช่น การเพิ่มกิจกรรมด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อร่วมงานในวิชาการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุมิตรชา ซาเสน (2567) เรื่อง แนวทางการเป็นพลเมืองที่ดีของคนในสังคม กล่าวว่า การสื่อสารที่เปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมและสามารถแสดงความคิดเห็นหรือมีบทบาทในกิจกรรมขององค์กร จะช่วยส่งเสริมความร่วมมือและความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร

3) กำหนดขั้นตอน การทวนซ้ำ หรือ การยืนยันสารให้ชัดเจน ในงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยพร ศรีกังพาน (2568) เรื่อง การจัดการด้านความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ESPReL กรณีศึกษาห้องปฏิบัติการเคมี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กล่าวคือ การปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยต้องเน้นการจัดทำขั้นตอนและรายการตรวจสอบ (Checklist) ตามมาตรฐานความปลอดภัยเพื่อประเมิน

และยืนยันความถูกต้องของการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ยังมีการทวนสอบและยืนยันผลจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสาระสำคัญถูกสื่อสารอย่างครบถ้วน ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งตรงกับหลักการของการสื่อสารสองทางในงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย

องค์ประกอบที่ 3 ระดับความรู้

จากผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านระดับความรู้มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถเสนอแนวทางการพัฒนาได้ 3 แนวทาง ได้แก่

1) ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และมาตรฐานองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิจิตร ต้นพรหม (2023) เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพ ภายใต้บริบทมาตรการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลกรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ พบว่า การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน รวมถึงการสร้างความรู้ความตระหนักรู้เกี่ยวกับมาตรการด้านความปลอดภัย สามารถช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานสากลและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้

2) จัดอบรมเพื่อทบทวนหน้าที่และขั้นตอนปฏิบัติงาน ปีละ 1-2 ครั้ง ตามเหมาะสม เพื่อเป็นการพิงในพนักงานทุกคนยังจดจำขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ถมทอง บรรณรงค์ (2568) เรื่อง การศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย อธิบายว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาทักษะ ความรู้ และทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับมาก และจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมทบทวนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ ทุกปี (Recurrent Training) ตามมาตรฐานความปลอดภัยสากล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

3) จัดระบบอัปเดตข้อมูลข่าวสารและแนวปฏิบัติใหม่อย่างสม่ำเสมอ และมีกระบวนการตรวจสอบว่า พนักงานทุกคนได้รับรู้ข้อมูลเหล่านั้นอย่างครบถ้วน เช่น ตอบรับทราบ (Acknowledge) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชชาติชาย คงเพชรดิษฐ์ (2559) เรื่อง การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างทักษะการสื่อสารเพื่อการเจรจาเชิงผลได้ของพนักงานบริหารงานลูกค้าในบริษัทตัวแทนโฆษณา พบว่า การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างทักษะการสื่อสารผ่านกระบวนการเตรียมความรู้ การปรับระดับความรู้ และการฝึกปฏิบัติ สามารถช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ภาระงานของตนเอง และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการพัฒนาองค์กรอย่างตรงจุด ช่วยสร้างรากฐานที่มั่นคง ซึ่งจะส่งผลทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีความรู้ในการทำงาน และแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

องค์ประกอบที่ 4 สารหรือเนื้อหาสาระ

จากผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านสารหรือเนื้อหาสาระที่ใช้สื่อสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถเสนอแนวทางการพัฒนาได้ 2 แนวทาง ได้แก่

1) กำหนดรายการตรวจสอบ (Checklist) เพื่อข้อมูลที่ครบถ้วนในการสื่อสารเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในทีมและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pugel et al. (2015) เรื่อง Use of the surgical safety checklist to improve communication and reduce complications อธิบายว่า ในการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง พบว่าความล้มเหลวในการสื่อสารเป็นหนึ่งในสาเหตุสำคัญของความผิดพลาดในการทำงาน และการนำ Checklist มาใช้สามารถช่วยให้ทีมงานตรวจสอบข้อมูลสำคัญก่อนการปฏิบัติงาน ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และส่งเสริมการสื่อสารภายในทีมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นการกำหนดรายการตรวจสอบเพื่อให้ข้อมูลครบถ้วนในการสื่อสารจึงเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

2) จัดทำคู่มือเกี่ยวกับข้อมูลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามบริบทการทำงานบนเครื่องบิน ที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนให้น้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kannika Sriket (2025) เรื่อง A Positive Communication Model of Educational Data Service for Building Engagement among future Customer at the Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University พบว่า ผู้รับสารมักประสบปัญหาข้อมูลที่ขัดแย้งกันในแต่ละช่องทางการสื่อสาร รวมถึงข้อมูลที่คลุมเครือเพียงพอต่อการตัดสินใจ ดังนั้นการจัดทำข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจง่ายในรูปแบบที่เป็นระบบเดียวกัน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับสาร อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรา นวชินกุล (2568) เรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารผ่านสื่อบุคคลเพื่อเสริมสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจทิศทางการองค์กร และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ผ่านคลิปวิดีโอสั้น KULib Mini Talk พบว่า การสื่อสารข้อมูลสำคัญขององค์กรผ่านรูปแบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เช่น คลิปวิดีโอสั้น สามารถช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ทำให้บุคลากรเข้าใจทิศทางการทำงานตรงกัน และส่งผลให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ประกอบที่ 5 ทักษะการสื่อสาร

จากผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถเสนอแนวทางการพัฒนาได้ 3 แนวทาง ได้แก่

1) จัดกิจกรรมฝึกทักษะการสื่อสารที่ช่วยพัฒนาการทำงานเป็นทีม เช่น ส่องความจริงหนึ่งคำโกหก เล่าเรื่องต่อกัน และการจำลองสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดพัฒนาทักษะในการสื่อสาร แก้ไขปัญหา และตัดสินใจร่วมกับผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Youkyung Ko, Hwaneui Lee and Sunghyup Sen Hyun (2021) เรื่อง Airline Cabin Crew Team System's Positive Evaluation Factors and Their Impact on Personal Health and Team Potency ที่เกี่ยวกับระบบการทำงานเป็นทีมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในทีม การสนับสนุนระหว่างสมาชิก และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมมีความสัมพันธ์กับศักยภาพของทีมนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2) จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของพนักงาน ตามหลักสูตร CBTA มุ่งเน้นให้สามารถประยุกต์ใช้ทักษะต่าง ๆ ในการทำงานจริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณชกุล ฉัตรานัฐกร (2024) เรื่อง การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากรูปแบบดั้งเดิมไปสู่การฝึกอบรมฐานสมรรถนะ (Competency-Based Training and Assessment; CBTA) ซึ่งพบว่า การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะ รวมถึงการกำหนดระบบการประเมินผลที่ชัดเจนและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง สามารถช่วยพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) จัดการประเมินทักษะการสื่อสารแบบ 360 องศา เก็บข้อมูลจากหลายมุมมอง เช่น หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ผู้โดยสาร และตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณชกุล ฉัตรานัฐกร (2024) เรื่อง การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากรูปแบบดั้งเดิมไปสู่การฝึกอบรมฐานสมรรถนะ (Competency-Based Training and Assessment; CBTA) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนให้สามารถ ประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะในสถานการณ์จริง ทั้งสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงเนื้อหาที่จัดเรียงจากง่ายไปยากและมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ และพัฒนาทักษะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ระยะเวลาในการฝึกอบรมยังถูกออกแบบให้เพียงพอสำหรับการฝึกฝนและสร้างทักษะอย่างเต็มที่

องค์ประกอบที่ 6 ผู้รับสาร

จากผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้รับสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถเสนอแนวทางการพัฒนาได้ 3 แนวทาง ได้แก่

1) ฝึกทักษะการฟังอย่างตั้งใจ และการจับประเด็นสำคัญในการสื่อสาร (Active Listening Training) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สี่ฟ้า ณ นคร (2561) เรื่อง กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี กล่าวคือ การฝึกอบรมด้านการสื่อสารที่เน้นการรับฟังอย่างตั้งใจช่วยลดความขัดแย้งในองค์กร ทำให้บุคลากรสามารถเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้มากขึ้น รวมถึงยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงานได้ ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานและความสัมพันธ์ภายในองค์กรดีขึ้น

2) กำหนดขั้นตอนการตอบรับสาร เช่น การยืนยันความเข้าใจด้วยคำพูดที่เข้าใจตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล รัตนภิบาล (2568) เรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อความสำเร็จในองค์กร อธิบายว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรเปิดโอกาสให้ผู้รับสารสามารถโต้ตอบและแสดงความคิดเห็นได้ รวมถึงการรับฟังอย่างตั้งใจและการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

3) ส่งเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารที่เปิดกว้าง ให้เกียรติ และเคารพความคิดเห็นผู้อื่น ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้รับสารกล้าแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการสื่อสารมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุมิตรชา ซาเสน (2567) เรื่อง แนวทางการเป็นพลเมืองที่ดีของคนในสังคม กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม สามารถช่วยสร้างความร่วมมือและความเข้าใจร่วมกันในสังคมและองค์กรได้

องค์ประกอบที่ 7 ผู้ส่งสาร

จากผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้ส่งสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถเสนอแนวทางการพัฒนาได้ 3 แนวทาง ได้แก่

1) จัดอบรมการสื่อสารเชิงชัดเจน (Clear Communication Training) เพื่อฝึกการใช้ถ้อยคำที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย และครบถ้วน โดยอ้างอิงตามหลัก 7 C's of Communication ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สรวงอัยย์ อนันตวิจักขณ์ (2567) เรื่อง สมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ แรงจูงใจ ทัศนคติที่ชัดเจน และการตัดสินใจที่มีประสิทธิผลของผู้นำที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นของพนักงานธุรกิจสายการบินในไทย พบว่า การสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และตรงประเด็น มีส่วนช่วยให้พนักงานเข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์กรได้ตรงกัน ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในธุรกิจบริการและอุตสาหกรรมการบินที่ต้องอาศัยการประสานงานที่ถูกต้องและรวดเร็ว

2) ฝึกทักษะการปรับวิธีการสื่อสารตามลักษณะผู้รับสาร โดยอ้างอิงตามทฤษฎี Communication Accommodation Theory (CAT) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Giles, Edwards และ Walther (2023) เรื่อง Communication accommodation theory: Past

accomplishments, current trends, and future prospects อธิบายว่า ทฤษฎี Communication Accommodation Theory (CAT) เป็นแนวคิดที่อธิบายถึงการปรับรูปแบบการสื่อสารของบุคคลให้เหมาะสมกับคู่สื่อสารและบริบทของสถานการณ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารในการทำงาน อีกทั้งลดความแตกต่างในการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถใช้ปรับเข้ากับบริบทสังคมการทำงานของบุคคลที่มีความหลากหลาย เพื่อการเกิดผลลัพธ์ในการทำงานที่ดีที่สุด

3) จัดกิจกรรมจำลองสถานการณ์ (Scenario-Based Learning – SBL) เพื่อช่วยกระตุ้นการคิดวิเคราะห์ ประเมินคู่สื่อสาร และการตัดสินใจในสถานการณ์ที่สมจริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ C. Elliott-Kingston, O.P.E. Doyle, A. Hunter (2016) เรื่อง Benefits of scenario-based learning in university education อธิบายว่า การจัดการเรียนรู้แบบจำลองสถานการณ์ (Scenario-Based Learning: SBL) ช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานจริง ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา และการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งเป็นทักษะสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 8 สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร

จากผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถเสนอแนวทางการพัฒนาได้ 3 แนวทาง ได้แก่

1) ฝึกการประเมินสถานการณ์ก่อนเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร และปรับใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เช่น การจำลองสถานการณ์ (Simulation) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kannika Sriket (2025) เรื่อง A Positive Communication Model of Educational Data Service for Building Engagement among future Customer at the Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University พบว่า การใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวมถึงการพัฒนาระบบการสื่อสารแบบบูรณาการ จะช่วยให้ผู้รับสารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของผู้รับสารได้มากขึ้น อีกทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วชิร หิรัญพันธุ์ (2018) เรื่อง การสื่อสาร การต่อรองกับความขัดแย้ง และการปรับตัวของชุมชนการท่องเที่ยว กรณีศึกษาเปรียบเทียบชุมชนในจังหวัดแถบอันดามัน อธิบายว่าการสื่อสารในชุมชนการท่องเที่ยวมีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น สื่อมวลชน สื่อกิจกรรม และสื่อบุคคล รวมถึงมีรูปแบบการสื่อสารทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน ซึ่งช่วยให้เกิดการประสานงานและการจัดการปัญหาภายในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) กำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ในการเลือกช่องทางสื่อสารในสถานการณ์ที่มีผลต่อความปลอดภัยเพื่อให้เป็นแบบแผนเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Arvind Bhardwaj, Sarbjit Singh และ Anish Sachdeva (2019) เรื่อง Productivity gains through standardization-of-work in a manufacturing company ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการนำการทำงานแบบมาตรฐานมาใช้เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การกำหนดขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและลดเวลาการทำงานในแต่ละรอบ ส่งผลให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน อีกทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุชบา สุธีธร (2020) เรื่อง การบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤตในโลกที่ผันผวน ไม่ชัดเจน ซับซ้อนและคลุมเครือ อธิบายไว้ว่า องค์กรจำเป็นต้องมีการวางแผนและกำหนดแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจนในแต่ละช่วงของสถานการณ์วิกฤต เพื่อให้ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้อง ตรงกัน และสามารถสื่อสารไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การกำหนดแผนการสื่อสารที่เป็นระบบยังช่วยลดความสับสนและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรได้ ดังนั้น การกำหนดแนวปฏิบัติในการเลือกช่องทางการสื่อสารในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยจึงมีความสำคัญ เนื่องจากช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

3) ฝึกการปรับเปลี่ยนช่องทางสื่อสารภายใต้ข้อจำกัด เช่น ด้านอุปกรณ์ เสี่ยงรบกวน เหตุการณ์ไม่คาดคิด และเวลาเร่งด่วน (Decision Making under- Pressure) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Emilie Roth, Devorah Klein และ Katie Ernst (2022) เรื่อง Aviation Decision Making and Situation Awareness Study : Decision Making Literature Review อธิบายว่า แนวคิดการตัดสินใจภายใต้แรงกดดันในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งการปฏิบัติงานด้านการบิน ผู้ปฏิบัติงานมักต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็วภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน พร้อมทั้งต้องสื่อสารแนวทางการดำเนินงานไปยังทีมงานอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การฝึกทักษะในการปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารภายใต้สถานการณ์ที่มีข้อจำกัดจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบิน

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้มีประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจ และค้นพบจากแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยหลากหลายแนวทาง และสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 3 ประเด็นได้ดังนี้

5.2.1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ผลการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบการสื่อสารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 8 ด้าน สะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารในบริบทของอุตสาหกรรมการบินไม่ใช่เพียงแค่กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล แต่เป็นระบบที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคล ช่องทาง เนื้อหา ทักษะ และองค์ความรู้เข้าด้วยกันอย่างเป็นพลวัต โครงสร้างดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของแบบจำลองการสื่อสารของนักวิชาการหลายท่าน เช่น David K. Berlo (1960) ที่ได้พัฒนาแนวคิด SMCR Model แบบจำลองกระบวนการสื่อสารเชิงเส้น ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ส่ง สาร ช่องทาง และผู้รับ โดยเน้นว่าความสำเร็จของการสื่อสารนั้น ขึ้นอยู่กับทักษะ ทักษะ ทักษะ และวัฒนธรรมของทั้งผู้ส่งและผู้รับ สาร ด้าน Shannon และ Weaver (1949) ได้นำเสนอแบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรง โดยมีองค์ประกอบที่ใกล้เคียงกับแบบจำลองของเบอร์โล แต่ให้ความสำคัญกับสิ่งรบกวน (Noise) เพราะในการสื่อสารหากมีสิ่งรบกวนจะเป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ขณะเดียวกันยังขยายมิติไปสู่พฤติกรรมและทักษะของผู้สื่อสาร อีกทั้ง Charles E. Osgood และ Wilber Schramm (1954) ได้สร้างแบบจำลองการสื่อสารเชิงวงกลมขึ้น โดยมีการเน้นทั้งองค์ประกอบทางการสื่อสารและเน้นถึงพฤติกรรมของผู้ส่งสารและผู้รับสารด้วย โดยแบบจำลองนี้จะป็นลักษณะของการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) ในอุตสาหกรรมการบิน ที่เน้นบทบาทของการสื่อสารเชิงพฤติกรรมต่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา น้าพาและ ญาณัญญา ศิริภักธธาดา เรื่อง ตัวแบบสมรรถนะที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย (2564) ที่ได้กล่าวว่า ระดับองค์ประกอบสมรรถนะของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย ได้แก่ ความปลอดภัย คุณภาพการบริการ การทำงานร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร ความตระหนักในสถานการณ์ และการตัดสินใจด้านการบิน โดยมีแนวคิดกระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) ซึ่งเน้นการทำงานร่วมกัน มีการชี้แนะเน้นการสื่อสารและความร่วมมือระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพต้องมีเท่ากันกับทักษะในการปฏิบัติการบิน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Youkyung Ko, Hwaneui Lee and Sunghyup Sen Hyun เรื่อง Airline Cabin Crew Team System's Positive Evaluation Factors and Their Impact on Personal Health and Team Potency (2021) ได้กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างทีมมีผลเชิงบวกต่อความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานร่วมกัน กล่าวคือ หากพนักงานต้อนรับฯ มีทัศนคติและการสื่อสารที่ดีจะเป็นส่วนช่วยลด

ความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน การสื่อสารที่ดีจะต้องเป็นการสื่อสารที่เปิดใจสื่อสารระหว่างกันและกัน เป็นผู้พูดละเอียดฟังที่ดี ให้ความช่วยเหลือกัน เห็นอกเห็นใจกัน มีท่าทางที่เป็นมิตร และมีการให้ข้อเสนอแนะกันอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกมีพลังแรงใจเพิ่มขึ้นและสุขภาพจิตในการทำงานดีขึ้นตามด้วยเช่นกัน สายการบินควรให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง เพื่อเตรียมรองรับสถานการณ์ต่างๆในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ในองค์ประกอบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยทั้ง 8 ด้าน ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลในแต่ละองค์ประกอบได้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 พฤติกรรมคู่สื่อสาร

ปัจจัยด้านพฤติกรรมคู่สื่อสาร ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การใช้น้ำเสียงสุภาพและเป็นมิตรที่เหมาะสมกับสถานการณ์ 2) การใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสมเพื่อป้องกันความขัดแย้งหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อน และ 3) การควบคุมอารมณ์ภายใต้แรงกดดัน พร้อมแสดงความเห็นอกเห็นใจและให้เกียรติซึ่งกันและกันในการสื่อสาร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมคู่สื่อสารที่เหมาะสมช่วยให้การประสานงานระหว่างลูกเรือเป็นไปอย่างราบรื่น ลดความขัดแย้งในการทำงาน และสนับสนุนการทำงานเป็นทีมบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน ในด้านการใช้น้ำเสียงสุภาพและเป็นมิตรที่เหมาะสมกับสถานการณ์มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Zuckerman, M. (1982) เรื่อง Face and tone of voice in the communication of deception ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึง ความสำคัญขององค์ประกอบด้านอวัจนภาษาในการสื่อสาร โดยเฉพาะน้ำเสียงของผู้พูด ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดอารมณ์และท่าทีของผู้ส่งสาร น้ำเสียงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสารอารมณ์และเจตนาของผู้พูด และช่วยให้ผู้รับสารสามารถตีความความหมายของข้อความได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการใช้น้ำเสียงที่สุภาพ เป็นมิตร และเหมาะสมกับสถานการณ์จึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างคู่สื่อสาร และช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของการสื่อสารในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Marina Ryabova (2015) เรื่อง Politeness Strategy in Everyday Communication ที่ระบุว่า การใช้น้ำเสียงสุภาพและเป็นมิตรที่เหมาะสมกับสถานการณ์มีความสำคัญต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของกลยุทธ์ความสุภาพในการสื่อสาร (politeness strategy) ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมทางภาษาที่ช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างเหมาะสมกับบริบททางสังคม และส่งเสริมความเข้าใจระหว่างผู้สื่อสาร โดยกลยุทธ์ดังกล่าวปรากฏผ่านรูปแบบมารยาททางภาษา (speech etiquette) เช่น การเลือกใช้ถ้อยคำสุภาพและการแสดงความเคารพต่อคู่สื่อสาร ส่วนตัวชี้วัดด้านการใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสมเพื่อป้องกัน

ความขัดแย้งหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อน ในส่วนของด้านการใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสมเพื่อป้องกันความขัดแย้งหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อน ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรคำนึงถึงทั้งการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง รวมถึงท่าทางและสีหน้าที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เนื่องจากองค์ประกอบเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการตีความความหมายของสารและความเข้าใจระหว่างคู่สื่อสาร หากมีการใช้คำพูดหรือภาษากายที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในการสื่อสารได้ ทั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Gizem Oneri Uzun (2020) เรื่อง A Review of Communication, Body Language and Communication Conflict ซึ่งอธิบายว่า การสื่อสารของมนุษย์ประกอบด้วยทั้งการสื่อสารแบบวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยภาษากาย เช่น ท่าทาง สีหน้า และการแสดงออกทางร่างกายมีบทบาทสำคัญในการเสริมความหมายของคำพูดและช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการตีความข้อความระหว่างผู้สื่อสาร นอกจากนี้ การใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสมยังช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากความแตกต่างในการรับรู้ของแต่ละบุคคล อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dipika S Patel (2014) เรื่อง Body Language: An Effective Communication Tool กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์ประกอบด้วยทั้งการสื่อสารแบบวัจนภาษาและอวัจนภาษา ซึ่งการสื่อสารแบบอวัจนภาษามีบทบาทสำคัญในการเสริมความหมายของคำพูด และช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจเจตนาของผู้ส่งสารได้อย่างถูกต้องมากขึ้น และตัวชี้วัดด้านการควบคุมอารมณ์ภายใต้แรงกดดัน พร้อมทั้งแสดงความเห็นอกเห็นใจและให้เกียรติซึ่งกันและกันในการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องอาศัยความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความกดดันหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ทั้งนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่ได้ขึ้นอยู่กับเนื้อหาของสารเท่านั้น แต่ยังรวมถึงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้สื่อสารที่แสดงออกผ่านความสุภาพ ความเข้าใจผู้อื่น และการให้เกียรติคู่สื่อสาร ซึ่งมีส่วนช่วยลดความตึงเครียดและส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับบทความของ Cary Cherniss เรื่อง Emotional Intelligence: What is it and Why it Matter (2000) ซึ่งอธิบายว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถตระหนักรู้และควบคุมอารมณ์ของตนเอง เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน โดยองค์ประกอบสำคัญของแนวคิดนี้ได้แก่ การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การควบคุมอารมณ์ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และทักษะทางสังคม ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลและการลดความขัดแย้งในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐศรียา จักรสมศักดิ์ (2568) เรื่อง การพัฒนาโปรแกรมสร้างเสริมความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทางสังคมสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัย อธิบายว่า ความฉลาดทางอารมณ์และสังคมประกอบด้วยความสามารถในการรู้เท่าทันอารมณ์ของ

ตนเอง การจัดการอารมณ์ การตระหนักรู้ทางสังคม และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งเป็นทักษะสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการสื่อสารและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 2 การสื่อสารสองทาง

ปัจจัยด้านการสื่อสารสองทาง ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การตอบกลับหรือให้ข้อมูลย้อนกลับระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างชัดเจน 2) การทวนซ้ำหรือยืนยันความเข้าใจของข้อมูลเพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน และ 3) การเปิดโอกาสให้ผู้สื่อสารสามารถซักถามเมื่อไม่เข้าใจและได้รับคำอธิบายเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การสื่อสารสองทางมีบทบาทสำคัญต่อความถูกต้องของข้อมูลในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากลักษณะการทำงานบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หอพักบิน และผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็วหรือเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด ดังนั้นการสื่อสารสองทางจึงช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดด้านการตอบกลับหรือให้ข้อมูลย้อนกลับระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างชัดเจน จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีการตอบกลับหรือการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจน เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้รับมีความเข้าใจตรงกัน ซึ่งจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Petra Theunissen และ Khairiah A. Rahman เรื่อง Dialogue and two-way symmetrical communication in Public Relations theory and practice (2011) กล่าวว่า การศึกษาด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างชัดเจน สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งช่วยให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถยืนยันความเข้าใจร่วมกันและลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลได้ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด Two-way Symmetrical Communication ของ James E. Grunig และ Todd Hunt (1980) ซึ่งอธิบายว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรเป็นกระบวนการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายมีการแลกเปลี่ยน ข้อมูลหรือข่าวสารที่ต้องการสื่อสารต่อกันและกัน (feedback) ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ เนื่องจากช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถตรวจสอบว่าผู้รับสารเข้าใจสารที่สื่อออกไปอย่างถูกต้องหรือไม่ และสามารถปรับการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้นอกจากนี้ การมีปฏิสัมพันธ์และการตอบกลับระหว่างกันยังช่วยเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกันและเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร ตัวชี้วัดด้านการทวนซ้ำหรือยืนยันความเข้าใจของข้อมูลเพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน มีประเด็นที่สอดคล้องกับการศึกษาของ Helmreich และ Foushee (1993) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด Crew Resource Management ในอุตสาหกรรมการบินพบว่า การสื่อสารที่มีการตอบสนองหรือการยืนยันความเข้าใจระหว่างสมาชิกในทีมปฏิบัติการบินมี

ความสำคัญอย่างยิ่งต่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการตอบกลับหรือการยืนยันสารจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการตีความข้อมูลและช่วยให้การประสานงานระหว่างบุคลากรเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ แนวคิดดังกล่าวยังชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารที่มีการยืนยันความเข้าใจอย่างชัดเจนจะช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความซับซ้อนและต้องการความปลอดภัยสูง เช่น อุตสาหกรรมการบิน และตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้สื่อสารสามารถซักถามเมื่อไม่เข้าใจและได้รับคำอธิบายเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pual D. Krivonos (2007) เรื่อง Communication in Aviation Safety: Lessons Learned and Lessons Required ได้อธิบายว่า การสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญของความปลอดภัยในการบิน เนื่องจากการประสานงานของบุคลากรด้านการบินต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนระหว่างกัน หากเกิดความคลาดเคลื่อนในการถ่ายทอดข้อมูลหรือขาดการยืนยันความเข้าใจ อาจนำไปสู่ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการบินได้ ดังนั้น การตอบกลับหรือการยืนยันข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารจึงมีบทบาทสำคัญในการลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและช่วยให้การปฏิบัติงานของลูกเรือเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 3 ระดับความรู้

ปัจจัยด้านระดับความรู้ ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง 2) ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ และ 3) มาตรฐานขององค์กรอย่างชัดเจน รวมถึงการติดตามและอัปเดตข้อมูล ข่าวสาร หรือแนวปฏิบัติใหม่ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจากการศึกษา พบว่า ระดับความรู้ของพนักงานมีส่วนช่วยให้การสื่อสารมีความถูกต้อง สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน และช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายฝน ขจรกลิ่น และ วันชัย ปานจันทร์ (2567) เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรระหว่างประเทศ จากผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากร เช่น การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้ และการสร้างความรู้ใหม่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยเมื่อบุคลากรมีการจัดการและใช้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลให้คุณภาพและประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งระดับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องมีความสอดคล้องตามมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติในภาคผนวกที่ 19 การจัดการด้านนิรภัย (Safety Management) ของอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือน มุ่งเน้นการจัดการความปลอดภัยเชิงรุก (Proactive) และเชิงคาดการณ์ (Predictive) โดยจัดตั้งระบบการจัดการความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อระบุ

ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานจริง ผ่าน 4 เสาหลัก ได้แก่ นโยบายและวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัย (Safety Policy and Objectives) การบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Safety Risk Management) การรับประกันความปลอดภัย (Safety Assurance) และ การส่งเสริมความปลอดภัย (Safety Promotion) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดทั้ง 3 ประการ อย่างลงตัว กล่าวคือ การปฏิบัติงานด้านการบินจำเป็นต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงกฎ ระเบียบ และมาตรฐานด้านความปลอดภัยอย่างถูกต้อง ตัวชี้วัดทั้ง 3 ประการของ องค์ประกอบด้านระดับความรู้มีความสอดคล้องกับกรอบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยตาม ระบบ Safety Management System (SMS) ที่กำหนดโดย องค์การการบินพลเรือนระหว่าง ประเทศ (ICAO) ซึ่งประกอบด้วยเสาหลักสำคัญ ได้แก่ Safety Policy and Objectives, Safety Risk Management, Safety Assurance และ Safety Promotion โดยระบบดังกล่าวเน้นให้ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และมาตรฐานด้านความปลอดภัย รวมทั้งมีการพัฒนา ความรู้และติดตามข้อมูลด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไป อย่างถูกต้องและปลอดภัย

องค์ประกอบที่ 4 สารหรือเนื้อหาสาระ

องค์ประกอบด้านสารหรือเนื้อหาสาระ ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความชัดเจนและความเข้าใจง่ายของเนื้อหาการสื่อสาร 2) ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของ เนื้อหาการสื่อสาร 3) ความครบถ้วนเพียงพอของข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ซึ่งจากการศึกษา พบว่า องค์ประกอบดังกล่าวมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากการสื่อสารที่มีเนื้อหาชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน จะช่วยลด ความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจสถานการณ์และดำเนินการได้อย่าง เหมาะสม โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมการทำงานบนเครื่องบินที่มีข้อจำกัดด้านเวลาและต้องให้ ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นสำคัญ ด้านความชัดเจนและความเข้าใจง่ายของเนื้อหาการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเวช สิทธิ และภัทรจิรา ผลงาม (2566) ผลการศึกษาชี้ว่าการสื่อสาร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมุ่งเน้นไปที่การสื่อสารแบบเปิด กว้าง กล่าวคือ ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีบทบาทเท่าเทียมกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความไว้วางใจกันและกัน การให้ข้อมูลหรือเนื้อหาสาระที่มีคุณภาพ ชัดเจน เข้าใจง่าย และโปร่งใส ส่งผลให้พนักงานต้อนรับฯ เกิดความรู้ เปลี่ยนแปลงทัศนคติ และนำไปสู่ พฤติกรรมการมีส่วนร่วม อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ นาถยา ชัยกิจ เรือง การสื่อสารของ เทศบาลต่อภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน (2568) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนากลยุทธ์ การสื่อสารอย่างยั่งยืนควรบูรณาการ 4 ด้านได้แก่ การให้ข้อมูล การให้ความรู้ การสร้างแรงจูงใจ และ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของกลุ่มคน เพื่อเสริมสร้างพลังงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานให้เกิด

ประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งงานวิจัยของ กัลย์กมล พงศ์โสภา (2566) เรื่อง การติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบินที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของอากาศยาน ชี้ให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสาร สารหรือเนื้อหาสาระต้องมีความชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ กระชับ สื่อความหมายให้เข้าใจง่ายเพื่อสร้างการทำงานให้มีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเนื้อหาการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่าเนื้อหาที่สื่อสารควรมีความถูกต้อง ชัดเจน และสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานของสายการบิน เนื่องจากการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของหลิว จิงจัว และ ประกาศ นวลเนตร เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารการบินเพื่อความปลอดภัยในการบิน ซึ่งกล่าวไว้ว่า การสื่อสารที่มีข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้มีความสำคัญต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคลากรด้านการบินต้องอาศัยข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องเพื่อลด ความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งช่วยให้การตัดสินใจและการประสานงานระหว่างบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของแซนแนลและวีเวอร์ (1949) ซึ่งอธิบายว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารขึ้นอยู่กับคุณภาพของสารที่ถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยสารที่สื่อสารควรมีความถูกต้อง ชัดเจน และสามารถถ่ายทอดได้โดยปราศจากสิ่งรบกวนหรือความคลาดเคลื่อน (noise) ที่อาจทำให้ความหมายของสารเปลี่ยนแปลงไป หากเนื้อหาการสื่อสารมีความไม่ถูกต้องหรือคลาดเคลื่อน อาจส่งผลให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจผิด และนำไปสู่ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเนื้อหาการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดสุดท้ายขององค์ประกอบด้านสารหรือเนื้อหาสาระ คือ ความครบถ้วนเพียงพอของข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย จากการศึกษาพบว่า เนื้อหาการสื่อสารควรมีข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้โดยสารและลูกเรือ เนื่องจากการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนจะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถทำความเข้าใจสถานการณ์วางแผน และตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน สอดคล้องกับข้อกำหนดในเอกสาร ICAO DOC 9859 Safety Management Manual, Fourth Edition, 2018 ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ICAO ได้ระบุว่า การสื่อสารข้อมูลด้านความปลอดภัยต้องมีข้อมูลที่ครบถ้วนและเพียงพอต่อการทำงาน เพื่อสนับสนุนข้อมูลด้านการประเมินความเสี่ยงและการตัดสินใจ ด้านความปลอดภัยอย่างเหมาะสม ดังนั้น การสื่อสารข้อมูลที่มีความครบถ้วนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการบินให้เป็นไปอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ลดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน

องค์ประกอบที่ 5 ทักษะการสื่อสาร

ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสาร ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) ทักษะการพูด ที่ชัดเจนและมั่นใจเหมาะสมกับสถานการณ์ 2) การฟังอย่างตั้งใจเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง พร้อมทั้งการใช้คำพูด น้ำเสียง สีหน้า และภาษากายอย่างเหมาะสม และ 3) ความสามารถในการสังเกตและประเมินอารมณ์หรือลักษณะของคู่สื่อสารเพื่อนำมาปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสม ซึ่งจากการศึกษา พบว่า ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ บนเครื่องบินได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในสถานการณ์ด้านความปลอดภัยหรือเหตุการณ์ไม่คาดคิดที่ต้องอาศัยการสื่อสารที่รวดเร็วและชัดเจน ตัวชี้วัดด้านทักษะการพูดที่ชัดเจนและมั่นใจเหมาะสมกับสถานการณ์ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ ถำบันแก้ว (2566) เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 ได้กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครู ทักษะด้านความน่าเชื่อถือ การสื่อสารด้วยอวัจนภาษาและทักษะด้านความชัดเจน จะส่งผลให้เกิดความไว้วางใจระหว่างคู่สื่อสาร และนำไปให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายในที่สุด อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Josephine M Clayton และ Phyllis N Butow (2012) เรื่อง Evaluation of a novel individualised communication-skills training intervention to improve doctors' confidence and skills in end-of-life communication ได้อธิบายไว้ว่า การฝึกอบรมด้านทักษะการสื่อสารช่วยพัฒนาความสามารถและความมั่นใจของผู้ปฏิบัติงานในการสื่อสารเกี่ยวกับประเด็นที่ซับซ้อนหรือมีความอ่อนไหวในสถานการณ์ไม่ปกติหรือเหตุฉุกเฉิน ส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและลดระยะเวลาในการปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดด้านการฟังอย่างตั้งใจเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง พร้อมทั้งการใช้คำพูด น้ำเสียง สีหน้า และภาษากายอย่างเหมาะสม เช่นเดียวกัน แต่จะมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง Active Listening ซึ่งจากการศึกษาของ Arnold B. Bokker (2012) เรื่อง Work engagement, performance, and active learning: The role of conscientiousness อธิบายว่า การฟังอย่างตั้งใจเป็นกระบวนการสื่อสารที่ผู้ฟังให้ความสนใจต่อสารทั้งในด้านเนื้อหาและสัญญาณอวัจนภาษา และตอบสนองต่อผู้พูดเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร และตัวชี้ความสามารถในการสังเกตและประเมินอารมณ์หรือลักษณะของคู่สื่อสารเพื่อนำมาปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ โรจน์สุรจิตติ (2018) เรื่อง การพัฒนากรอบแนวคิดความสามารถในการสื่อสารเชิงอารมณ์ของบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย ซึ่งอธิบายว่า

ผู้สื่อสารที่มีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น จะสามารถปรับพฤติกรรมการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทและคู่สื่อสาร ส่งผลให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Harald Schupp (2004) เรื่อง Brain processes in emotional perception: Motivated attention อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ว่า บุคคลที่มีความสามารถในการรับรู้ ควบคุม และแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม จะสามารถปรับพฤติกรรมการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์และคู่สื่อสาร ส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ดีและลดความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างบุคคล

องค์ประกอบที่ 6 ผู้รับสาร

องค์ประกอบด้านผู้รับสาร ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การฟังอย่างตั้งใจและตีความถูกต้อง 2) การตอบสนองเพื่อยืนยันความเข้าใจ และ 3) การเปิดใจและให้เกียรติคู่สื่อสาร สะท้อนให้เห็นว่าบทบาทของผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมิใช่เพียงการรับข้อมูลเชิงรับ (passive receiving) แต่เป็นกระบวนการเชิงรุกที่ต้องใช้ทั้งทักษะการประมวลผล ความเข้าใจ และทัศนคติที่เหมาะสมต่อคู่สื่อสาร ในส่วนของตัวแปรด้านการฟังอย่างตั้งใจและตีความถูกต้อง ถือเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับคุณสมบัติของผู้รับสารที่ดี สอดคล้องกับแนวคิด การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) ของ Carl Rogers (1957) ที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฟังอย่างเข้าใจ (Empathic Listening) โดยผู้ฟังหรือผู้รับสารจะต้องมีส่วนร่วมทั้งด้านความคิดและอารมณ์ เพื่อให้เข้าใจและสามารถตีความสารหรือเนื้อหาสาระของผู้พูดได้อย่างแท้จริง องค์ประกอบสำคัญของแนวคิดนี้ประกอบไปด้วย การให้ความสนใจ การสะท้อนความ การตั้งคำถามเพื่อความชัดเจนและการสรุปความ ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคล อีกทั้ง สอดคล้องกับแบบจำลองเชิงวงกลมของ Wilbur L. Schramm ซึ่งมีการกล่าวถึงการตอบกลับ (Feedback) เพื่อยืนยันความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทำให้ผู้ส่งรู้ว่าผู้รับเข้าใจสารหรือเนื้อหาสาระหรือไม่ และตัวแปรด้านการเปิดใจและให้เกียรติคู่สื่อสารยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมบรรยากาศการสื่อสารที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลอย่างเปิดเผย สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง Psychological Safety ของ Edmondson (1999) ที่อธิบายว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่สมาชิกในทีมรู้สึกได้รับการเคารพและสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างปลอดภัย จะช่วยส่งเสริมการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรตรี แยมเดช (2561) ทำการศึกษาเรื่องการให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน คือการปฏิบัติงานแล้วได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่า การได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและความถนัด การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และการมี

หัวหน้างานที่ดี การสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานการมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ให้เกียรติก้นและกัน การได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการต่อยอดในการทำงาน

จากองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่า บทบาทของผู้รับสารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสารในบริบทการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากการฟังอย่างตั้งใจ การตอบสนองเพื่อยืนยันความเข้าใจ และการเปิดใจให้เกียรติคู่สื่อสาร ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร ส่งเสริมความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และสนับสนุนการทำงานร่วมกันของทีมลูกเรือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต้องการความถูกต้องและความปลอดภัยสูง เช่น การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 7 ผู้ส่งสาร

องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) ถ่ายทอดข้อมูลถูกต้องและชัดเจน 2) ปรับวิธีการสื่อสารตามระดับผู้รับสาร และ 3) ประเมินความเข้าใจผู้รับสารจากปฏิกิริยาที่แสดงออก สะท้อนให้เห็นว่า บทบาทของผู้ส่งสารในบริบทการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับฯ ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การส่งสารเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการเชิงปรับตัว (adaptive communication) ที่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างของคู่สื่อสารและสถานการณ์ การปฏิบัติงาน การที่ตัวแปรการถ่ายทอดข้อมูลอย่างถูกต้องและชัดเจน ปรากฏเป็นองค์ประกอบสำคัญนั้น สอดคล้องกับแนวคิด 7C's Communication ของ Scott M. Cutlip และ Allen H. Center ซึ่งปรากฏอยู่ในหนังสือชื่อ Effective Public Relations (1952) ที่กล่าวไว้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องให้ความสำคัญกับความชัดเจน (Clarity) และความถูกต้อง (Correctness) ของเนื้อหาสาระที่เราสื่อสาร ซึ่งเป็นพื้นฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะบริบทที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย เช่น การปฏิบัติงานบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับฯ ที่ความคลาดเคลื่อนเพียงเล็กน้อยอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล รัตนภิบาล (2568) ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อความสำเร็จในองค์กร อธิบายว่า ผู้บริหารท้องถิ่นต้องเป็นบุคคลที่มีการสื่อสารดีในทุกมิติเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารแลกเปลี่ยน ชี้แจง หรือโต้กลับ การเลือกใช้ภาษาที่ง่าย กระชับ เข้าใจง่าย การตั้งใจรับฟัง การระงับอารมณ์และความรู้สึกการใช้สื่อต่าง ๆ รวมถึงการสังเกตอาการปฏิกิริยาของคู่สนทนา และยังพบว่าผู้บริหารท้องถิ่นควรนำหลัก 9C's มาใช้ในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ความชัดเจน 2) ความถูกต้อง 3) ความครบถ้วน 4) ความหนักแน่นมีสาระ 5) ความกระชับ 6) ความสมเหตุสมผล 7) ความมีมารยาท 8) ความน่าเชื่อถือ และ 9) ความคิดสร้างสรรค์ หากผู้บริหารท้องถิ่นนำหลักการดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

อีกทั้งยังสอดคล้องกับ เอกสาร ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, 2nd Edition, 2020 องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO, 2020) กล่าวถึง การสื่อสารสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวคือ บุคคลที่ได้รับเลือกให้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องมีความสามารถในการพูด (ส่งสาร) กับทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสมทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน ในขณะเดียวกัน ตัวแปรด้านปรับวิธีการสื่อสารตามระดับผู้รับสาร สะท้อนแนวคิด Communication Accommodation Theory (CAT) ของ Howard Giles (2023) มุ่งที่จะอธิบายว่า ผู้คนปรับเปลี่ยนรูปแบบการพูด พฤติกรรม และท่าทาง เพื่อลดช่องว่างทางความเข้าใจหรือเน้นความแตกต่างทางสังคมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งทฤษฎีการสื่อสารเชิงเปรียบเทียบนี้ เกี่ยวข้องกับความสามารถของแต่ละบุคคลในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ขณะสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จีราวรรณ ยัมปลื้ม (2561) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้กล่าวว่า การสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวม คือ การที่ผู้ส่งสารใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา เหมาะสมกับผู้รับสาร ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร ได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และในส่วนของตัวแปรด้านการประเมินความเข้าใจผู้รับสารจากปฏิกิริยาที่แสดงออก มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ David K. Berlo (1960) ที่ได้พัฒนาแนวคิด SMCR Model แบบจำลองกระบวนการสื่อสารเชิงเส้น ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การประเมินความเข้าใจของผู้รับสารจากปฏิกิริยา (Reaction) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสาร เพื่อใช้วัดผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ซึ่งมีตัวแปรหลักคือ ระดับความเข้าใจ (Cognitive) การยอมรับ (Affective) และพฤติกรรมโต้ตอบ (Behavioral) ซึ่งสามารถประเมินผ่านสีหน้า ท่าทาง และการตอบสนอง เพื่อประเมินว่าการสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณชกุล ฉัตรานฐกร (2566) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวว่า การสื่อสารในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินสมรรถนะ ในด้านการสื่อสาร (Communication) ผู้ฝึกสอนหรือวิทยากรผู้ให้ความรู้จะต้องสามารถสื่อสารกับผู้เข้าฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งกายวาจา และลายลักษณ์อักษร และสามารถประเมินผลการปฏิบัติของผู้เข้าฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และ/หรือประเมินได้ว่าผู้ฝึกอบรมมีความเข้าใจในเรื่องที่ถูกถ่ายทอดและบรรลุความสามารถตามที่กำหนดแล้วได้หรือไม่ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ แก้วมณี (2566) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ

กรณีศึกษา สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ กล่าวว่า การทำงานระดับปฏิบัติการที่จะต้องมีการประสานงานกับบุคคลอื่นๆในหน่วยงาน ผู้ส่งสารจึงถือเป็นคนแรกที่มีความสำคัญและต้องสามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ต้องมีความเข้าใจข้อมูลที่จะถ่ายทอด สื่อสารออกไปเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายในที่สุด

โดยภาพรวมขององค์ประกอบด้านผู้ส่งสารที่สกัดออกมาในงานวิจัยครั้งนี้ สะท้อนถึงมิติของความถูกต้อง เหมาะสม และมันสามารถในการสังเกตปฏิกริยาของคู่สื่อสาร ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารและการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

องค์ประกอบที่ 8 สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร

องค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม 2) สามารถเลือกช่องทางที่คำนึงถึงความปลอดภัย และ 3) ความสามารถปรับเปลี่ยนช่องทางตามสถานการณ์ ซึ่งจากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า สื่อหรือช่องทางการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสาร เนื่องจากการเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสมจะช่วยให้การถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร หรือคำสั่งระหว่างผู้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน และลดโอกาสเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต้องอาศัยการประสานงานระหว่างลูกเรือหลายฝ่าย รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารและบุคลากรภาคพื้นดินอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์จึงมีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย ด้านการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิด Media Richness Theory ของ Daft และ Lengel (1986) ที่อธิบายว่า ช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภทมีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลที่แตกต่างกัน การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะของสารจะช่วยให้การสื่อสารมีความชัดเจน ลดความคลาดเคลื่อน และเพิ่มประสิทธิภาพ การทำความเข้าใจระหว่างผู้สื่อสาร อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ แก้วมณี (2566) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ กรณีศึกษา สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร โดยระบุว่า การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมจะช่วยให้ข้อมูลสามารถถ่ายทอดได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติ งานของบุคลากรในองค์กรสูงสุด ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการทำงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานของพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ต้องอาศัยการสื่อสารและการประสานงานระหว่างลูกเรืออย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์จึงช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของ ลูกเรือเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดโอกาสเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร ต่อมา ในด้านตัวชี้วัดสามารถเลือกช่องทางที่คำนึงถึงความปลอดภัย พบว่าการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ เหมาะสมกับสถานการณ์และคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติการบินส่วนใหญ่ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้โดยสารและการดำเนินงานของเที่ยวบิน ดังนั้น การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการรับส่งข้อมูล และช่วยให้การติดต่อสื่อสารรวมถึงการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นไปอย่าง ราบรื่น แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management: CRM) ที่ให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรด้านการสื่อสาร อย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสมจะช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยด้านมนุษย์ และ ส่งเสริมการทำงานร่วมกันของลูกเรือให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิด การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินของ Helmreich และ Foushee (1993) ที่อธิบายว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสมเป็นองค์ประกอบสำคัญของ Crew Resource Management ซึ่งช่วยสนับสนุนความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวทางของ ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual 2nd Edition, 2020 ซึ่งระบุว่า การสื่อสารและการประสานงานระหว่างลูกเรือเป็นองค์ประกอบสำคัญใน การสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของเที่ยวบิน โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้อง สามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยถูกส่ง ต่ออย่างถูกต้องและทันเวลา และตัวชี้วัดความสามารถปรับเปลี่ยนช่องทางตามสถานการณ์ กล่าวคือ การเลือกปรับช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทของสถานการณ์มีความสำคัญต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงจำเป็นต้องสามารถเลือกใช้ และปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับ แนวคิด Situational Awareness ของ Endsley (1995) ซึ่งอธิบายว่าผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมี การรับรู้และประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตัดสินใจและปรับพฤติกรรมใน การปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการเลือกใช้รูปแบบหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น

5.2.2) สรุปแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยตามแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งการนำเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เรียงลำดับองค์ประกอบตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loadings) จากมากไปน้อย เพื่อสะท้อนระดับความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบตามข้อมูลเชิงประจักษ์

องค์ประกอบที่ 1 พฤติกรรมคู่สื่อสาร มุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่สุภาพ ให้เกียรติ และมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน โดยองค์กรควรจัดกิจกรรมฝึกการควบคุมอารมณ์ ภายใต้แรงกดดัน รวมถึงส่งเสริมการใช้วัจนภาษาเชิงบวกและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Zuckerman, M. (1982) เรื่อง Face and tone of voice in the communication of deception ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึง ความสำคัญขององค์ประกอบด้านวัจนภาษาในการสื่อสาร โดยเฉพาะน้ำเสียงของผู้พูด ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดอารมณ์และท่าทีของผู้ส่งสาร น้ำเสียงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสารอารมณ์ และเจตนาของผู้พูด และช่วยให้ผู้รับสารสามารถตีความความหมายของข้อความได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น การใช้น้ำเสียงที่สุภาพ เป็นมิตร และเหมาะสมกับสถานการณ์จึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างคู่สื่อสาร และช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของการสื่อสารในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marina Ryabova (2015) เรื่อง Politeness Strategy in Everyday Communication ที่ระบุว่า การใช้น้ำเสียงสุภาพและเป็นมิตรที่เหมาะสมกับสถานการณ์ มีความสำคัญต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของกลยุทธ์ความสุภาพในการสื่อสาร (politeness strategy) ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมทางภาษาที่ช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างเหมาะสมกับบริบททางสังคม และส่งเสริมความเข้าใจระหว่างคู่สื่อสาร โดยกลยุทธ์ดังกล่าว ปรากฏผ่านรูปแบบมารยาททางภาษา (speech etiquette) เช่น การเลือกใช้ถ้อยคำสุภาพและการแสดงความเคารพต่อคู่สื่อสาร ส่วนตัวชี้วัดด้านการใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสมเพื่อป้องกันความขัดแย้งหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อน ในส่วนของด้านการใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความขัดแย้งหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อน ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรคำนึงถึงทั้งการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง รวมถึงท่าทางและสีหน้าที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เนื่องจากองค์ประกอบเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการตีความความหมายของสารและความเข้าใจระหว่างคู่สื่อสาร หากมีการใช้คำพูดหรือภาษากายที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในการสื่อสารได้

องค์ประกอบที่ 2 การสื่อสารสองทาง องค์การควรส่งเสริมระบบการสื่อสารสองทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างครบถ้วนและลดความคลาดเคลื่อนในการทำงาน โดยควรส่งเสริมวัฒนธรรมการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ รวมถึงกำหนดขั้นตอนการทวนซ้ำหรือการยืนยันข้อมูลในงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พลภัทร บริรักษ์ธนกุล (2568) เรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร กล่าวคือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรควรเป็นการสื่อสารแบบเปิดกว้างมีการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของบุคลากร รวมถึงการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกัน เสริมสร้างความไว้วางใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุมิตรชา ซาเสน (2567) เรื่อง แนวทางการเป็นพลเมืองที่ดีของคนในสังคม กล่าวว่า การสื่อสารที่เปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมและสามารถแสดงความคิดเห็นหรือมีบทบาทในกิจกรรมขององค์กร จะช่วยส่งเสริมความร่วมมือและความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร

องค์ประกอบที่ 3 ระดับความรู้ มุ่งเน้นให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงกฎ ระเบียบ และมาตรฐานขององค์กรอย่างถูกต้อง โดยองค์กรควรจัดการอบรมทบทวนความรู้เป็นระยะ และจัดระบบการสื่อสารข้อมูลหรือแนวปฏิบัติใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิธกร ต้นพรหม (2023) เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพ ภายใต้บริบทมาตรการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลกรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ พบว่า การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน รวมถึงการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับมาตรการด้านความปลอดภัย สามารถช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานสากลและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฌมทอง บรรณรงค์ (2568) เรื่อง การศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย อธิบายว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาทักษะ ความรู้ และทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับมาก และจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมทบทวนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอทุกปี (Recurrent Training) ตามมาตรฐานความปลอดภัยสากล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 4 สารหรือเนื้อหาสาระ มุ่งเน้นให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยองค์กรควรกำหนดรายการตรวจสอบ (Checklist) สำหรับข้อมูลสำคัญที่ต้องสื่อสารในการปฏิบัติงาน รวมถึงจัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่มีมาตรฐานเดียวกันเพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเวศ สิทธิ และภัทรธิรา ผลงาม

(2566) ผลการศึกษาชี้ว่าการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมุ่งเน้นไปที่การสื่อสารแบบเปิดกว้าง กล่าวคือ ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีบทบาทเท่าเทียมกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความไว้วางใจกันและกัน การให้ข้อมูลหรือเนื้อหาสาระที่มีคุณภาพ ชัดเจน เข้าใจง่าย และโปร่งใส ส่งผลให้พนักงานต้อนรับฯ เกิดความรู้ เปลี่ยนแปลงทัศนคติ และนำไปสู่พฤติกรรมการมีส่วนร่วม อีกทั้งผลการศึกษาของ Kannika Sriket (2025) เรื่อง A Positive Communication Model of Educational Data Service for Building Engagement among future Customer at the Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University พบว่า ผู้รับสารมักประสบปัญหาข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกันในแต่ละช่องทางการสื่อสาร รวมถึงข้อมูลที่ไม่ชัดเจนเพียงพอต่อการตัดสินใจ ดังนั้นการจัดทำข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจง่ายในรูปแบบที่เป็นระบบเดียวกัน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับสาร

องค์ประกอบที่ 5 ทักษะการสื่อสาร องค์กรควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดกิจกรรมฝึกทักษะการทำงานเป็นทีม การจำลองสถานการณ์การทำงานจริง และการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่มุ่งเน้นสมรรถนะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการประเมินทักษะการสื่อสารจากหลายมุมมองเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณชกุล ฉัตรานัฐกร (2024) เรื่อง การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากรูปแบบดั้งเดิมไปสู่การฝึกอบรมฐานสมรรถนะ (Competency-Based Training and Assessment; CBTA) ซึ่งพบว่า การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะ รวมถึงการกำหนดระบบการประเมินผลที่ชัดเจนและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง สามารถช่วยพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในประเด็นที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนให้สามารถ ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในสถานการณ์จริง ทั้งสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงเนื้อหาที่จัดเรียงจากง่ายไปยากและมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ และพัฒนาทักษะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ระยะเวลาในการฝึกอบรมยังถูกออกแบบให้เพียงพอสำหรับการฝึกฝนและสร้างทักษะอย่างเต็มที่

องค์ประกอบที่ 6 ผู้รับสาร มุ่งพัฒนาความสามารถในการรับข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน โดยควรส่งเสริมการฝึกทักษะการฟังอย่างตั้งใจ การจับประเด็นสำคัญของข้อมูลที่ได้รับ รวมถึงกำหนดแนวปฏิบัติในการตอบรับหรือยืนยันความเข้าใจของข้อมูลเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน นอกจากนี้องค์กรควรส่งเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารที่เปิดกว้าง ให้เกียรติ และ

เคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรตรี แยมเดช (2561) ทำการศึกษาเรื่อง การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน คือการปฏิบัติงานแล้วได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่า การได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและความถนัด การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และการมีหัวหน้างานที่ดี การสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ให้เกียรติกันและกัน การได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการต่อยอดในการทำงาน อีกทั้งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล รัตนภิบาล (2568) เรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อความสำเร็จในองค์กร อธิบายว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรเปิดโอกาสให้ผู้รับสารสามารถโต้ตอบและแสดงความคิดเห็นได้ รวมถึงการรับฟังอย่างตั้งใจและการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

องค์ประกอบที่ 7 ผู้ส่งสาร ควรได้รับการพัฒนาให้สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเหมาะสมกับสถานการณ์การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน โดยองค์กรควรจัดการฝึกอบรมด้านการสื่อสารที่มุ่งเน้นการใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน รวมถึงพัฒนาทักษะการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับสาร นอกจากนี้ควรจัดกิจกรรมจำลองสถานการณ์การทำงานบนเครื่องบิน เพื่อฝึกการประเมินสถานการณ์และการตัดสินใจในการสื่อสารภายใต้บริบทที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล รัตนภิบาล (2568) ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อความสำเร็จในองค์กร อธิบายว่า ผู้บริหารท้องถิ่นต้องเป็นบุคคลที่มีการสื่อสารดีในทุกมิติเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารแลกเปลี่ยน ชี้แจง หรือโต้กลับ การเลือกใช้ภาษาที่ง่าย กระชับ เข้าใจง่าย การตั้งใจรับฟัง การ ระบุอารมณ์และความรู้สึก การใช้สื่อต่าง ๆ รวมถึงการสังเกตอาการปฏิกิริยาของคู่สนทนา และยังพบว่าผู้บริหารท้องถิ่นควรนำหลักหลัก 9C's มาใช้ในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ความชัดเจน 2) ความถูกต้อง 3) ความครบถ้วน 4) ความหนักแน่นมีสาระ 5) ความกระชับ 6) ความสมเหตุสมผล 7) ความมีมารยาท 8) ความน่าเชื่อถือ และ 9) ความคิดสร้างสรรค์ หากผู้บริหารท้องถิ่นนำหลักการดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้เกิดความสำเร็จในองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราวรรณ ยัมปลัม (2561) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้กล่าวว่า การสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวม คือ การที่ผู้ส่งสารใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา เหมาะสมกับผู้รับสาร ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กรได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดย

จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และในส่วนของตัวแปรด้านการประเมินความเข้าใจผู้รับสารจาก ปฏิบัติการที่แสดงออก

องค์ประกอบที่ 8 สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ส่งเสริมให้พนักงานสามารถเลือกใช้ ช่องทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีผลต่อ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ควรกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเลือกใช้ช่องทาง การสื่อสาร รวมถึงจัดการฝึกอบรมหรือกิจกรรมจำลองสถานการณ์เพื่อพัฒนาทักษะการประเมิน สถานการณ์และการตัดสินใจภายใต้ข้อจำกัดของเวลา อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม สอดคล้องกับผล การศึกษาของ วชิร หิรัญพันธุ์ (2018) เรื่อง การสื่อสาร การต่อรองกับความขัดแย้ง และการปรับตัว ของชุมชนการท่องเที่ยว กรณีศึกษาเปรียบเทียบชุมชนในจังหวัดแถบอันดามัน อธิบายว่า การสื่อสารในชุมชนการท่องเที่ยวมีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น สื่อมวลชน สื่อ กิจกรรม และสื่อบุคคล รวมถึงมีรูปแบบการสื่อสารทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน ซึ่งช่วยให้เกิด การประสานงานและการจัดการปัญหาภายในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วรวิทย์ แก้วมณี (2566) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหาร โครงการ กรณีศึกษา สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสารในการบริหารโครงการมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร โดยระบุว่า การเลือกใช้ ช่องทางที่เหมาะสมจะช่วยให้ข้อมูลสามารถถ่ายทอดได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และลดความ คลาดเคลื่อนในการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และเกิดบรรยากาศเชิงบวก สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมมีบทบาท สำคัญต่อความสำเร็จของการทำงานในองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยเจตนาของผู้วิจัย มุ่งประสงค์ เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสาร ที่จะทำให้สายอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความผิดพลาดในการสื่อสารน้อยที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) ด้านนโยบาย (ระดับผู้บริหาร)

องค์ประกอบที่ 1 พฤติกรรมคู่สื่อสาร ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริม พฤติกรรมการสื่อสารที่สุภาพ ให้เกียรติ และมีความเห็นอกเห็นใจระหว่างบุคลากร โดยบูรณาการ แนวทางด้านการควบคุมอารมณ์ภายใต้แรงกดดันและการใช้อำนาจเชิงบวกเข้าเป็นส่วนหนึ่ง ของวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงกำหนดให้มีการพัฒนาทักษะด้านมารยาททางการสื่อสาร

(communication etiquette) อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความเข้าใจและความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 2 การสื่อสารสองทาง ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมระบบการสื่อสารสองทางภายในองค์กร โดยสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเปิดกว้าง โปร่งใส และสามารถโต้ตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงกำหนดแนวปฏิบัติในการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) อย่างสร้างสรรค์ และกำหนดมาตรฐานการทวนซ้ำหรือการยืนยันข้อมูล (read-back/confirmation) ในงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย เพื่อยกระดับความถูกต้องและลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 3 ระดับความรู้ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาความรู้ของพนักงานอย่างเป็นระบบ โดยสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมทบทวนความรู้ (Recurrent Training) อย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีระบบการสื่อสารข้อมูล กฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 4 สารหรือเนื้อหาสาระ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายให้ข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารมีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยสนับสนุนให้มีการจัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติ และรายการตรวจสอบ (Checklist) สำหรับข้อมูลสำคัญ เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 5 ทักษะการสื่อสาร ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะ (Competency-based training) รวมถึงการประเมินทักษะการสื่อสารอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

องค์ประกอบที่ 6 ผู้รับสาร ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมวัฒนธรรมการรับฟังอย่างตั้งใจ และเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม โดยสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่เกื้อยติและเคารพซึ่งกันและกัน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกันภายในองค์กร

องค์ประกอบที่ 7 ผู้ส่งสาร ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของผู้ส่งสารให้สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมการใช้หลักการสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง และเหมาะสม รวมถึงสนับสนุนการฝึกอบรมด้านการสื่อสารในบริบทการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 8 สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะงาน โดยเฉพาะงานที่

เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

2) ด้านการบริหารจัดการ (ระดับหัวหน้างาน)

องค์ประกอบที่ 1 พฤติกรรมคู่สื่อสาร ผู้บังคับบัญชาควรมีบทบาทในการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมการสื่อสารที่เหมาะสม โดยแสดงออกถึงการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และภาษากายที่สุภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงส่งเสริมและติดตามพฤติกรรมการสื่อสารของทีมงานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนจัดกิจกรรมหรือการฝึกอบรมย่อย เช่น การจำลองสถานการณ์ที่มีความกดดัน เพื่อพัฒนาทักษะการควบคุมอารมณ์และการสื่อสารเชิงบวกของพนักงาน

องค์ประกอบที่ 2 การสื่อสารสองทาง ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมบรรยากาศการสื่อสารแบบเปิดกว้างภายในทีม โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถซักถาม แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะได้อย่างเหมาะสม รวมถึงควรมีการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสม่ำเสมอและสร้างสรรค์ ตลอดจนกำกับดูแลให้มีการใช้กระบวนการทวนซ้ำหรือยืนยันข้อมูลในงานที่สำคัญเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 3 ระดับความรู้ ผู้บังคับบัญชาควรมีบทบาทในการถ่ายทอดและกำกับดูแลให้พนักงานมีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง รวมถึงควรจัดให้มีการทบทวนความรู้ภายในทีม เช่น การประชุมก่อนปฏิบัติงาน (briefing) หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

องค์ประกอบที่ 4 สารหรือเนื้อหาสาระ ผู้บังคับบัญชาควรกำกับดูแลให้ข้อมูลที่สื่อสารภายในทีมมีความครบถ้วน ชัดเจน และสอดคล้องกัน รวมถึงตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนถ่ายทอด และเน้นย้ำประเด็นสำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 5 ทักษะการสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานในทีม โดยจัดกิจกรรมฝึกปฏิบัติ เช่น การจำลองสถานการณ์ การทำงานเป็นทีม และการให้ข้อเสนอแนะรายบุคคล เพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานจริง

องค์ประกอบที่ 6 ผู้รับสาร ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะในการรับสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการฟังอย่างตั้งใจ การจับประเด็นสำคัญ และการยืนยันความเข้าใจของข้อมูล รวมถึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย

องค์ประกอบที่ 7 ผู้ส่งสาร ผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่างในการสื่อสารที่ดี โดยใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับผู้รับสาร รวมถึงให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานในทีม

องค์ประกอบที่ 8 สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาควรกำกับดูแลให้พนักงานเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงให้คำแนะนำในการเลือกใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพ และติดตามผลการใช้ช่องทางการสื่อสารภายในทีม

3) ด้านการปฏิบัติงาน (ระดับพนักงาน)

องค์ประกอบที่ 1 พฤติกรรมคู่สื่อสาร พนักงานควรพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และภาษากายที่สุภาพ เหมาะสมกับบริบทของการปฏิบัติงาน รวมถึงการแสดงความเคารพและเห็นอกเห็นใจต่อคู่สื่อสาร ตลอดจนควรฝึกการควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน เพื่อป้องกันความขัดแย้งและลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร

องค์ประกอบที่ 2 การสื่อสารสองทาง พนักงานควรมีส่วนร่วมในการสื่อสารสองทาง โดยกล้าแสดงความคิดเห็น ชักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย และให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเหมาะสม รวมถึงควรปฏิบัติตามแนวทางการยืนยันข้อมูล เช่น การทวนซ้ำหรือการตอบรับข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสารมีความถูกต้องครบถ้วน และลดโอกาสในการเกิดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 3 ระดับความรู้ พนักงานควรพัฒนาความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และมาตรฐานการปฏิบัติงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยเข้าร่วมการฝึกอบรมและศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงติดตามข้อมูลข่าวสารหรือแนวปฏิบัติใหม่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 4 สารหรือเนื้อหาสาระ พนักงานควรให้ความสำคัญกับการรับและถ่ายทอดข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน โดยตรวจสอบความเข้าใจก่อนนำไปปฏิบัติ รวมถึงหลีกเลี่ยงการสื่อสารข้อมูลที่คลุมเครือหรือไม่ครบถ้วน ซึ่งอาจนำไปสู่ความคลาดเคลื่อนในการทำงาน

องค์ประกอบที่ 5 ทักษะการสื่อสาร พนักงานควรพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการพูด การฟัง และการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงนำทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

องค์ประกอบที่ 6 ผู้รับสาร พนักงานควรพัฒนาทักษะการรับสาร โดยให้ความสำคัญกับการฟังอย่างตั้งใจ การตีความข้อมูลอย่างถูกต้อง และการยืนยันความเข้าใจเมื่อได้รับข้อมูล เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 7 ผู้ส่งสาร พนักงานควรพัฒนาทักษะการเป็นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงปรับรูปแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้รับสาร

องค์ประกอบที่ 8 สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร พนักงานควรเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของข้อมูลและสถานการณ์ โดยคำนึงถึงความเร็ว ความชัดเจน และความถูกต้องของการสื่อสาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) องค์ประกอบสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้เหมาะสำหรับการใช้งานในบริบทการปฏิบัติงานของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากต้องการนำไปใช้งานในบริบทอื่น ๆ จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขตัวแปรและปัจจัยให้เหมาะสมกับบริบทของอุตสาหกรรมการทำงานนั้น ๆ

2) ในการวิจัยครั้งถัดไป อาจนำเทคนิค Structural Equation Modeling (SEM) มาใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างองค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละด้านกับผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Cochran (1977) เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำได้อย่างแน่ชัด ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป หากสามารถรวบรวมข้อมูลจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของแต่ละสายการบินได้อย่างครบถ้วน อาจใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่อ้างอิงจากจำนวนประชากรที่แท้จริง ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยมากยิ่งขึ้น

5.4 การประยุกต์ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาที่ได้วิเคราะห์องค์ประกอบสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

5.4.1 องค์กรภายในอุตสาหกรรมการบิน

ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน เช่น สายการบิน หน่วยงานปฏิบัติการบิน และหน่วยงานฝึกอบรมด้านการบิน โดยองค์กรสามารถนำองค์ประกอบสื่อสารที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นกรอบในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมด้านการสื่อสารสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การพัฒนาคู่มือหรือแนวปฏิบัติด้านการสื่อสารระหว่าง การปฏิบัติงาน รวมถึงการนำแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมไปใช้ในการบริหารจัดการทีมงานบน

เที่ยวบิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร และส่งเสริมความปลอดภัยในการให้บริการผู้โดยสาร นอกจากนี้ องค์กรยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดแนวทางการสื่อสารภายในทีมงาน (Crew Communication) การจัดประชุมก่อนปฏิบัติงาน (Pre-flight Briefing) และการพัฒนาระบบสนับสนุนการสื่อสารในการทำงานร่วมกันของลูกเรือ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ระหว่างเที่ยวบิน

5.4.2 องค์กรภายนอกอุตสาหกรรมการบิน

ผลการศึกษานี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรภายนอกอุตสาหกรรมการบินที่มีลักษณะการทำงานที่มีความคล้ายคลึงกัน ทั้งด้านการบริการ การดูแลความปลอดภัย การทำงานเป็นทีม และการสื่อสารภายใต้สถานการณ์ที่มีข้อจำกัดด้านเวลา ต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็ว เช่น ธุรกิจการบริการ โรงแรม โรงพยาบาล และองค์กรที่ต้องให้บริการลูกค้าโดยตรง โดยองค์กรเหล่านี้สามารถนำแนวคิดด้านการสื่อสารที่ได้จากการวิจัยไปปรับใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรการจัดฝึกอบรมด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล การส่งเสริมการฟังอย่างตั้งใจ และการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่เปิดกว้างภายในองค์กรการประยุกต์ใช้ผลการศึกษาดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน และส่งเสริมความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ในอนาคตได้อย่างยั่งยืน



รายการอ้างอิง

- กัญกร คำพรรณ, เมธาวิ อุดมธรรมานุภาพ, และพุทชชาติ แผนสมบุญ. (2565). ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น การรับฟังอย่างลึกซึ้งกับความมั่นคงในชีวิตสมรสตามหลักพุทธจิตวิทยา. *Journal of MCU Humanities*, 8(2), 493–521.
- กัลย์กมล พงศ์โสภา. (2566). การติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบินที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของอากาศยาน. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา*, 35(126), 4–10.
- กิตติมา สุรสนธิ. (2534). *ความรู้ทางการสื่อสาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2548). *เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองบิน 6 กองทัพอากาศ. (ม.ป.ป.). *โครงการอบรมทบทวนการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน Crew Resource Management (CRM Recurrent Course 11)*. สืบค้นจาก <https://wing6.raf.mi.th/blog/khaawwicchkrm-bn-6-4/>
- การยางแห่งประเทศไทย. (2560). *ความรู้เรื่องการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: การยางแห่งประเทศไทย.
- จันทร์ตรี แยมเดช. (2561). การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(3), 3540–3555.
- จิราวรรณ ยัมปล้ม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชนัตว์ ชามทอง. (2550). *การจัดกิจกรรมสร้างเสริมความสามารถด้านการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชลธิชา นำพา. (2564). ตัวแบบสมรรถนะที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 7(1), 44–65.
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2565). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 14(1), 252–265.
- ชาเสน, ส., และสุทธิลักษณ์นิกุล, ส. (2567). แนวทางการส่งเสริมความเป็นพลเมืองที่ดีของคนในสังคม. *วารสารพุทธศาสตร์ มจร.อุบลราชธานี*, 6(3), 2137–2148.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- ณชกุล ฉัตรานัฐกร. (2566). การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันการบินพลเรือน.
- ณัฐรัตน์ พุ่มศรีเพ็ชร, และพรธาดา รอดอาตม์. (2565). การสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ในรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน. *Media and Communication Inquiry*, 4(1), 114–143.
- ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. (2561). การสื่อสารในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. (2566). ทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพล ยิ่งยวด, และปัญญาวัฒน์ จุฑามาศ. (2567). การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน. *วารสาร มจร.อุบลราชธานี*, 9(1), 1285–1294.
- ณัฐศรียา จักรสมศักดิ์ และคณะ. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับความสุขของนักศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 17(1), 46–64.
- ณัฐสิริ อัมพันธ์ศิริ. (2563). การสื่อสารของบรูซ เวสเลย์ และมาลคอม เอส แมคคลีน. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/674693>
- ณัฐรัตน์ พุ่มศรีเพ็ชร, และพรธาดา รอดอาตม์. (2565). การสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ในรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home). *Media and Communication Inquiry*, 4(1), 114–143.
- นฤมล รัตนภิบาล และคณะ. (2568). การสื่อสารของผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อความสำเร็จในองค์กร. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 7(2), 406–419.
- นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ. (2564). ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิภาพรรณ โสพัฒน์. (2562). วิธีการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*, 1(3), 23–30.
- นิสกร เศรษฐวรานุรักษ์. (2549). การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา เกรียงชัยฤกษ์. (2552). เทคนิคการสื่อสารภายในองค์กร. กรุงเทพฯ: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- นิตยา ชัยกิจ. (2568). การสื่อสารของเทศบาลต่อภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน. *Journal of Social Science and Cultural*, 9(8), 254–266.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- ปารวี สยัดพานิช. (2563). *การสร้างทีมให้มีประสิทธิภาพ*. งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล สืบค้นจาก <http://www2.si.mahidol.ac.th/km/knowledgeassets>
- ปาริฉัตร วัจนลักษณ์. (2568). การเสริมสร้างการสื่อสารเชิงบวกสำหรับครูด้วยการปรึกษาทฤษฎีเล่าเรื่อง. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 19(2), 41–52.
- ประเวช สิทธิ, และภัทรธิดา ผลงาม. (2566). การออกแบบและพัฒนาเมืองอัจฉริยะบนฐานแนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศ. *วารสารมหาจุฬานาครธรรมศน์*, 10(10), 262–272.
- ปิยพร ศรีกัปพาน, ณัฐพัชร์ พิมพ์ใจ, เจนจิรา แพงจันทร์, และเทพพร ดงเรืองศรี. (2568). การจัดการด้านความปลอดภัยของห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานESPreL. *วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน*, 11(2).
- ปรีดี นกุลสมปรารณา. (2566). เทคนิคการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก <https://www.popticles.com/communications/>
- พัชรินทร์ ถำบันแก้ว. (2566). *ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครู*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ. (2561). *การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันการบินพลเรือน.
- พาริดา พรหมบุตร. (2561). *การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันการบินพลเรือน.
- พริญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่ง. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ*, 4(2), 92–100.
- พลภัทร บริรักษ์ชนกุล. (2568). กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร. *วารสารสหศาสตร์การพัฒนาลังคม*, 3(2), 469–485.
- ภัทรกร จิรมหาไธคา. (2563). กลยุทธ์การประกอบธุรกิจของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 15(1), 111–122.
- ภวิษฐ ภู. (2562). *การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- รณยุทธ เอื้อไตรรัตน์. (2565). การพัฒนาศักยภาพการสื่อสารเชิงอวัจนภาษาของนิสิต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 11(1), 105–121

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- รัตนากิบาล, น., ท่อแก้ว, ว., และศรีดี, ส. (2568). การสื่อสารของผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อความสำเร็จในองค์กร. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 7(2), 406–419.
- รัตนวัชร เพ็ญรัตนหิรัญ, และก่องทรัพย์ ทองคำ. (2564). การสำรวจ Soft Skills ที่จำเป็น. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 15(1), 59–69.
- รจิตลักษณ์ แสงอุไร. (2548). *การสื่อสารของมนุษย์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราณี อีสัยกุล. (2553). การจูงใจบุคลากรในองค์กร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รติกรณ์ จงวิศาล. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 33(2), 188–202.
- ลลิตลักษณ์ ธารีเกษ. (2563). บทบาทของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 16(4), 142–151.
- วนาวลัย ดาดี. (2552). การสื่อสารภายในองค์กร. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วชิราวัชร งามละม่อม. (2558). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สถาบัน TDRM.
- วรภรณ์ ค้อชากุล. (2552). ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรวิทย์ แก้วมณี. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ. *วารสารกลยุทธ์และความสามารถทางการแข่งขันองค์กร*, 2(4), 48–66.
- วสุตม์ โชติพานิช. (2560). ปัจจัยด้านคุณภาพบริการและภาพลักษณ์สายการบิน. สืบค้นจาก [http://dspace.bu.ac.th/...](http://dspace.bu.ac.th/)
- วัชร หิรัญพันธุ์. (2561). การสื่อสารเพื่อการต่อรองกับความขัดแย้ง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยภูเก็ต*, 14(2), 144–173.
- วิกร ตันพรหม. (2566). *การพัฒนาประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2556). *พฤติกรรมองค์กร (ฉบับแนวใหม่)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิธร นวมนิรัตน์. (2561). องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. (วิทยานิพนธ์). สถาบันการบินพลเรือน.
- ศิริณี เมฆลอย, และภัครดา เกิดประทุม. (2566). แนวทางการพัฒนาธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำหลังโควิด. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 8(9), 209–225.
- ศิริพร เอลวอสลี และคณะ. (2568). คุณลักษณะและบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. *วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว*, 7(1), 75–100.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- สุภัทรา นวชินกุล. (2568). การสื่อสารของผู้บริหารผ่านสื่อบุคคล. *PULINET Journal*, 12(2), 112–125.
- สุพานี สฤณภูวนิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรียา อินทจันทร์. (2562). *การสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน*. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภาพร สอนอินทร์. (2562). อุตสาหกรรมการบินของไทยในยุคดิจิทัล. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.ศรีปทุม* (หน้า 1717–1723).
- สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com>
- สมลักษณ์ สุขกำเนิด, และประยุทธ์ ไทยธานี. (2565). ผลของโปรแกรมการฝึกการสื่อสาร. *วารสารวันมัญจนา* *องเทพพุทธศาสตร์ปริทรรศน์*, 9(2), 49–60.
- สรวยอัยย์ อนันตวิจิตร. (2567). สมการโครงสร้างด้านการสื่อสารและแรงจูงใจ. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 18(60), 247–266.
- สายฝน ขจรกลิ่น, และวันชัย ปานจันทร์. (2567). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 18(59), 579–593.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2563). *Air operator certificate requirements*. สืบค้นจาก <https://www.caat.or.th>
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2566). *นโยบายด้านการบินพลเรือนของประเทศ*. สืบค้นจาก <https://www.caat.or.th>
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2559). อุตสาหกรรมการบิน. *วารสารส่งเสริมการลงทุน*, 27(9). สืบค้นจาก <https://elibrary.git.or.th>
- สถาบันการบินพลเรือน. (2568). *สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย*. สืบค้นจาก <https://www.catc.or.th>
- อัจฉรา สุขกลิ่น, วราภรณ์ ธรรมสุภา, และภาณุวัฒน์ เกิดพิพัฒน์. (2561). กลยุทธ์การสื่อสารองค์กร. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 16(1), 65–72.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน*. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- อภิญา อิงอาจ. (2565). *หลักการและแนวปฏิบัติการพัฒนา SEM*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรรัตน์ ทิพย์เลิศ. (2548). ความสามารถทางการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่น. (ดุชนิพนธ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Ashcraft, K. L., Kuhn, T. R., & Cooren, F. (2011). Constitutional amendments: Materializing organizational communication. *Academy of Management Annals*, 5(1), 1–64.
- Asia Aviation Public Company Limited. (n.d.). Company overview. Asia Aviation. Retrieved July 30, 2025, from <https://www.aavplc.com/en/about/company-overview>
- Berko, R. M., Rosenfeld, L. B., & Samovar, L. A. (1997). *Connecting: A culture-sensitive approach to interpersonal communication competency*. Fort Worth, TX: Harcourt Brace College Publishers.
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. New York, NY: Holt, Rinehart & Winston.
- Bhardwaj, A., Singh, S., & Sachdeva, A. (2019). Productivity gains through standardization of work in a manufacturing company. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 30(6), 899–919.
- Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2020). *Business communication today*. Pearson.
- Bryce Kimani. (2024). Internal communication strategies and employee engagement. *Journal of Public Relations*, 2(1), 13–24.
- Certo, S. C. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Clayton, J. M., Butow, P. N., Waters, A., et al. (2013). Evaluation of a communication skills training intervention. *Palliative Medicine*, 27(3), 236–243.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Consult Thailand. (n.d.). Communication barriers. Retrieved from <https://www.consultthailand.com>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage.
- Cutlip, S. M., & Center, A. H. (1971). *Effective public relations* (4th ed.). Prentice Hall.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- Despoina Xanthopoulou, & Arnold B. Baker. (2008). Working in the sky: Work engagement among flight attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), 345–356.
- Dipika S. Patel. (2014). Body language: An effective communication tool. Retrieved from <https://static1.squarespace.com>
- Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350–383.
- Elliott-Kingston, C., Doyle, O. P. E., & Hunter, A. (2016). Benefits of scenario-based learning. *Acta Horticulturae*, 1126, 107–113.
- Elving, W. J. L. (2005). The role of communication in organisational change. *Corporate Communications*, 10(2), 129–138.
- Emily Carter. (2024). The impact of communication strategies on employee engagement. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 28(2), 1–3.
- Endsley, M. R. (1995). Toward a theory of situation awareness in dynamic systems. *Human Factors*, 37(1), 32–64.
- Flin, R., Martin, L., Goeters, K. M., et al. (2003). Development of the NOTECHS system. *Human Factors and Aerospace Safety*, 3(2), 95–117.
- Ford, J., O'Hare, D., & Henderson, R. (2013). Effects of teamwork on flight attendants. *Human Factors*, 55(3), 499–511.
- Fosdick, H. E. (1931). Can the Church stop war? *The World Tomorrow*, 14, 187–188.
- Giles, H., Edwards, A. L., & Walther, J. B. (2023). Communication accommodation theory. *Language Sciences*, 99, 101571.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books.
- Griffin, E. A., Ledbetter, A., & Sparks, G. G. (2015). *A first look at communication theory* (9th ed.). McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- Helmreich, R. L., & Foushee, H. C. (1993). Crew resource management. In E. Wiener et al. (Eds.), *Cockpit resource management* (pp. 3–45). Academic Press.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2018). *Safety management manual (Doc 9859)*.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2020). *Procedures for air navigation services: Training (Doc 9868)*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Prentice Hall.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis*. Sage.
- Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society.
- Lunenburg, F. C. (2010). Communication: The process and barriers. *Schooling*, 1(1), 1–11.
- Luo, Y., & Shenkar, O. (2006). Multinational corporation as a multilingual community. *Journal of International Business Studies*, 37(3), 321–339.
- Mardia, I. M. A., & Peranginangin, I. F. D. (2024). Organizational communication effectiveness. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial*, 4(2), 650–654.
- Media richness theory. (n.d.). Retrieved from <https://www.chds.us>
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. McGraw-Hill.
- Naviminds. (2016). *Crew resource management training manual*
- Nok Airlines Public Company Limited. (n.d.). Company information. Retrieved from <https://content.nokair.com>
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*.
- Pugel, A. E., Simianu, V. V., Flum, D. R., & Dellinger, E. P. (2015). Surgical safety checklist. *Journal of Infection and Public Health*, 8(3), 219–225.
- Riaz, A., Joo, B.-K., Jamil, S. A., & Bakhsh, R. (2024). Employee engagement study.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Richards, J. C., & Rodgers, T. S. (2014). *Approaches and methods in language teaching*. Cambridge University Press.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). Content validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49–60.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- Roth, E., Klein, D., & Ernst, K. (2021). Aviation decision making study. Defense Technical Information Center.
- Ryabova, M. (2015). Politeness strategy in communication. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 206, 90–95.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer behavior*. Pearson.
- Schramm, W. (1954). *The process and effects of mass communication*.
- Schupp, H. T., et al. (2004). Brain processes in emotional perception. *Cognition and Emotion*, 18(5), 593–611.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*.
- Terzioglu, M. (2023). Crew resource management and safety culture. *Aeronautical Journal*.
- The Communication Spot. (n.d.). Two-way symmetrical communication theory.
- Theunissen, P., & Rahman, K. A. (2011). Dialogue and two-way communication. Retrieved from <https://www.researchgate.net>
- Uzun, G. Ö. (2020). Communication and body language. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(9), 2833–2844.
- Zuckerman, M., Amidon, M. D., Bishop, S. E., & Pomerantz, S. D. (1982). Face and tone of voice in deception. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(2), 347–357.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 2. เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งส่งผลต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวกและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

2. ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์ กรุณาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านและองค์กรของท่าน ข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านและองค์กรของท่าน โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมของงานวิจัยเท่านั้น

3. แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (ไม่มีการเปิดเผยชื่อของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ)

ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

4. ผู้วิจัยได้แนบตารางผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารในองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ

5. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหรือเติมคำลงในช่องว่าง

6. ข้อมูลคำตอบของท่านจะใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

เพิ่มมากขึ้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดให้คำตอบหรือแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริง และโดยอิสระ

ท่านสามารถขอคำแนะนำในการให้สัมภาษณ์เพื่อการวิจัยนี้จากครอบครัว เพื่อน หรือคนที่ท่านรู้จักได้ ท่านมีเวลาเพียงพอในการตัดสินใจโดยอิสระ ถ้าท่านตัดสินใจแล้วว่าจะให้การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ขอให้เลือก “ยินยอม” ในการให้สัมภาษณ์ หากท่านพิจารณาแล้วว่าไม่ประสงค์จะให้การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ขอให้เลือก “ไม่ยินยอม” ในการให้สัมภาษณ์ถือเป็นอันสิ้นสุดในการตอบแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ ท่านสามารถถอนตัวได้ทุกเมื่อ โดยไม่ต้องให้เหตุผลและข้อมูลที่ทำให้สัมภาษณ์จะถูกเก็บเป็นความลับ

☐ ยินยอม

☐ ไม่ยินยอม/สิ้นสุดแบบสัมภาษณ์

นิยามศัพท์ของตัวแปร

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด เจตคติของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มการส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่งโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม ผู้ส่งสารคือผู้กระตุ้นให้เกิดการตอบสนองจากผู้รับสาร

ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ที่รับสารจากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง และเมื่อได้รับสาร ผู้รับสารจะเกิดการตีความและการตอบสนองโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม และส่งปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งสาร

สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งช่องทางเปรียบเสมือนทางหรือพาหนะระหว่างผู้ร่วมสื่อสาร

สาร หมายถึง สิ่งที่ผู้ส่งสารส่งไปให้ผู้รับสารในรูปแบบของรหัส กล่าวคือเป็นสัญญาณที่ถูกสร้างขึ้นในลักษณะที่มีความหมายต่อคน และผู้รับสารสามารถเข้าใจความหมายของสารได้ต่อเมื่อมีการถอดความหมายของสัญญาณออกมา สัญญาณในที่นี้อาจเป็นคำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ เครื่องหมาย หรือกิริยาท่าทางต่างๆ ฯลฯ ซึ่งเป็นการแสดงออกหรือการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล ความรู้สึก ความคิด ทศนคติ หรือความต้องการในเรื่องต่างๆ ไปยังผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถทำได้ทั้งรูปแบบการพูด การฟัง การเขียน และการใช้ภาษากาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างคู่สื่อสารและนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

การสื่อสารสองทาง หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถสื่อสารระหว่างกันและกันไปมาได้ โดยที่ผู้รับสารมีโอกาสตอบกลับและสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้ส่งสารได้ ซึ่งมีลักษณะตรงข้ามกับการสื่อสารทางเดียวที่ข้อมูลการสื่อสารจะถูกส่งไปในทิศทางเดียวจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับโดยไม่มีการตอบกลับหรือแสดงความคิดเห็น

พฤติกรรมคู่สื่อสาร หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งสองฝ่ายในระหว่างการสื่อสารทั้งด้านการใช้คำพูด น้ำเสียง อากัปกิริยา การแสดงสีหน้า และการกระทำใดๆที่ส่งผลต่อความเข้าใจ การรับรู้ของอีกฝ่ายและผลลัพธ์ของการสื่อสาร ซึ่งการทำความเข้าใจพฤติกรรมเหล่านี้ของคู่สื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ระดับความรู้ หมายถึง การแบ่งประเภทของความรู้ตามระดับความลึกซึ้งและความสามารถในการนำความรู้เหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ โดยทั่วไปสามารถแบ่งระดับความรู้ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ความรู้เชิงทฤษฎี ความรู้เชิงปฏิบัติ ความรู้เชิงเหตุผล และความรู้เชิงสร้างสรรค์

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีกับองค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนดและมีผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงานและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่งงาน
4. สังกัด
5. ระดับการศึกษา
6. ประสบการณ์ทำงาน / อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 : คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

1. ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่า การสื่อสารมีความสำคัญอย่างไรต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ?

.....

2. จากตารางการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารในองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยได้แนบมา ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่าองค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการสื่อสารทั้ง 8 ด้าน (ผู้ส่งสาร, ผู้รับสาร, สื่อ/ช่องทางการสื่อสาร, สาร/เนื้อหาสาระ, ทักษะการสื่อสาร, การสื่อสารสองทาง, พฤติกรรมคู่สื่อสาร และระดับความรู้) นั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยอย่างไรบ้าง ? (เช่น คุณลักษณะที่ดีของผู้ส่งสารควรเป็นอย่างไร เป็นต้น)

.....

3. ยกตัวอย่างสถานการณ์จริงที่สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทและความสำคัญขององค์ประกอบหรือปัจจัยการสื่อสารเหล่านี้ ?

.....

4. ในมุมมองของท่าน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างไร ?

.....

5. องค์ประกอบหรือปัจจัยการสื่อสารส่วนใดที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุดเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ?

.....

.....

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
ในประเทศไทย

1. องค์กรควรมีการอบรมหรือการสนับสนุนอย่างไร เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

.....

.....





ภาคผนวก ข.
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 2. เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งส่งผลต่อ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวกและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

2. ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านและองค์กรของท่าน ข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านและองค์กรของท่าน โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมของงานวิจัยเท่านั้น

3. แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามโดยความคิดเห็นและทัศนะต่างๆที่ได้รับจากท่านจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

4. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหรือเติมคำลงในช่องว่าง

5. ข้อมูลคำตอบของท่านจะใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดให้คำตอบหรือแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริงและโดยอิสระ

ท่านสามารถขอคำแนะนำในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้จากครอบครัว เพื่อน หรือคนที่ท่านรู้จักได้ ท่านมีเวลาเพียงพอในการตัดสินใจโดยอิสระ ถ้าท่านตัดสินใจแล้วว่า จะให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ขอให้เลือก “**ยินยอม**” ในการตอบแบบสอบถาม หากท่านพิจารณาแล้วว่าไม่ประสงค์จะตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ขอให้เลือก “**ไม่ยินยอม**” ในการตอบแบบสอบถามถือเป็นอันสิ้นสุดในการตอบแบบสอบถาม

☐ ยินยอม

☐ ไม่ยินยอม/สิ้นสุดแบบสัมภาษณ์

นิยามศัพท์ของตัวแปร

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด เจตคติของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มการส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่งโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม ผู้ส่งสารคือผู้กระตุ้นให้เกิดการตอบสนองจากผู้รับสาร

ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ที่รับสารจากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง และเมื่อได้รับสาร ผู้รับสารจะเกิดการตีความและการตอบสนองโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม และส่งปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งสาร

สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งช่องทางเปรียบเสมือนทางหรือพาหนะระหว่างผู้ร่วมสื่อสาร

สาร หมายถึง สิ่งที่ผู้ส่งสารส่งไปให้ผู้รับสารในรูปแบบของรหัส กล่าวคือเป็นสัญญาณที่ถูกสร้างขึ้นในลักษณะที่มีความหมายต่อคน และผู้รับสารสามารถเข้าใจความหมายของสารได้ต่อเมื่อมีการถอดความหมายของสัญญาณออกมา สัญญาณในที่นี้อาจเป็นคำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ เครื่องหมาย หรือการทำทางต่างๆ ฯลฯ ซึ่งเป็นการแสดงออกหรือการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล ความรู้สึก ความคิด ทศนคติ หรือความต้องการในเรื่องต่างๆ ไปยังผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถทำได้ทั้งรูปแบบการพูด การฟัง การเขียน และการใช้ภาษากาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างคู่สื่อสารและนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

การสื่อสารสองทาง หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถสื่อสารระหว่างกันและกันไปได้ โดยที่ผู้รับสารมีโอกาสตอบกลับและสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้ส่งสารได้ ซึ่งมีลักษณะตรงข้ามกับการสื่อสารทางเดียวที่ข้อมูลการสื่อสารจะถูกส่งไปในทิศทางเดียวจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับโดยไม่มีการตอบกลับหรือแสดงความคิดเห็น

พฤติกรรมคู่สื่อสาร หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งสองฝ่ายในระหว่างการสื่อสารทั้งด้านการใช้คำพูด น้ำเสียง อากัปกิริยา การแสดงสีหน้า และการกระทำใดๆที่ส่งผลต่อความเข้าใจ การรับรู้ของอีกฝ่ายและผลลัพธ์ของการสื่อสาร ซึ่งการทำความเข้าใจพฤติกรรมเหล่านี้ของคู่สื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ระดับความรู้ หมายถึง การแบ่งประเภทของความรู้ตามระดับความลึกซึ้งและความสามารถในการนำความรู้เหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ โดยทั่วไปสามารถแบ่งระดับความรู้ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ความรู้เชิงทฤษฎี ความรู้เชิงปฏิบัติ ความรู้เชิงเหตุผล และความรู้เชิงสร้างสรรค์

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีกับองค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนดและมีผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงานและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน



ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1). เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

☐ ไม่ระบุ

2) อายุ

☐ น้อยกว่า 22 ปี

☐ 22-27 ปี

☐ 28-33 ปี

☐ 34-39 ปี

☐ 40-45 ปี

☐ 45 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

☐ ระดับปริญญาตรี

☐ ระดับปริญญาโท

☐ ระดับปริญญาเอก

☐ อื่นๆ

4) หน่วยงานหรือสังกัดของท่าน

☐ สายการบินไทยแอร์เอเชีย

☐ สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์

☐ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

☐ สายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์

☐ สายการบินนกแอร์

5) ตำแหน่งของปัจจุบันของท่าน

☐ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

☐ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส

☐ เจ้าหน้าที่แผนกการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

☐ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับต้น

6). ประสบการณ์ทำงาน / อายุการทำงาน

☐ ไม่เกิน 5 ปี

☐ 5-7 ปี

☐ 8-10 ปี

☐ 11-13 ปี

☐ 13 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามในตอนที่ 2 นี้เป็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยขอความกรุณาพิจารณาตามความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อคำถาม และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าเป็นจริงที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ ข้อความในแบบสอบถามนี้สร้างตามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ (Likert) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ด้านผู้ส่งสาร						
1.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และเป็นข้อมูลที่เป็นจริง					
1.3	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความรู้และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องที่สื่อสาร					

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.4	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสารตามระดับประสบการณ์และอายุนาน					
1.5	พนักงานต้อนรับฯ ควรใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล และเหมาะสมกับสถานการณ์การทำงาน					
1.6	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีภาพลักษณ์และทัศนคติเชิงบวกในการสื่อสาร					
1.7	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการประเมินความเข้าใจของผู้รับสารจากปฏิกิริยา สีหน้า และการตอบสนอง					
1.8	พนักงานต้อนรับฯ ควรเป็นทั้งผู้พูดที่ดีและผู้ฟังที่ดีในกระบวนการสื่อสาร					
2. ด้านผู้รับสาร						
2.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการฟังอย่างตั้งใจ และให้ความสำคัญกับสารที่ได้รับ					
2.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการจับใจความ และตีความสารได้อย่างถูกต้องตรงตามเจตนาของผู้ส่งสาร					
2.3	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการตอบสนองหรือแสดงความคิดเห็นเพื่อยืนยันความเข้าใจต่อสารที่ได้รับ					
2.4	พนักงานต้อนรับฯ ควรเปิดใจและให้เกียรติคู่สื่อสารในกระบวนการสื่อสาร					
2.5	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ส่งสารได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์					
2.6	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีระดับความรู้และความเข้าใจพื้นฐานที่เพียงพอหรือใกล้เคียงกับผู้ส่งสาร					

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.7	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีทัศนคติที่เอื้อต่อการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม แม้มีความแตกต่างด้านความคิด อายุ เพศ แลประสบการณ์					
3. ด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร						
3.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์การทำงาน					
3.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการสื่อสารที่ใช้ช่วยให้การทำงานรวดเร็วและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
3.3	การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ช่วยให้ผู้รับรูสีหน้า อารมณ์ และความเข้าใจของคู่สื่อสารได้ชัดเจน					
3.4	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการเลือกช่องทางการสื่อสารโดยคำนึงถึงความสำคัญของเนื้อหาและผลกระทบด้านความปลอดภัย					
3.5	พนักงานต้อนรับฯ มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารตามเงื่อนไขงาน เช่น เวลา ระยะทาง หรือข้อจำกัดด้านอุปกรณ์					
3.6	ช่องทางการสื่อสารที่ใช้เอื้อต่อการประสานงานและการตัดสินใจในสถานการณ์เร่งด่วน					
3.7	อุปกรณ์หรือสื่อที่ใช้ในการปฏิบัติงานควรมีความพร้อมและเหมาะสม					
4. ด้านสารหรือเนื้อหาสาระ						
4.1	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน					

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4.2	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือเหมาะสมกับบริบทการทำงานบนเครื่องบิน					
4.3	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความครบถ้วนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย					
4.4	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความกระชับ สั้น และตรงประเด็นเหมาะสมกับข้อจำกัดด้านเวลา					
4.5	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการอธิบายเหตุผลและผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความตระหนักและความร่วมมือ					
4.6	พนักงานต้อนรับฯ ควรนำเสนอเนื้อหาที่สื่อสารอย่างเป็นกลาง และไม่แทรกความคิดเห็นส่วนตัว					
4.7	พนักงานต้อนรับฯ สามารถปรับรูปแบบเนื้อหาให้เหมาะสมกับระดับความเร่งด่วนของสถานการณ์					
5. ด้านการสื่อสารสองทาง						
5.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการตอบกลับหรือให้ข้อมูลย้อนกลับระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างชัดเจน					
5.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการทวนซ้ำหรือยืนยันความเข้าใจเพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน					
5.3	คู่สื่อสารสามารถซักถามเมื่อไม่เข้าใจและได้รับคำอธิบายเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม					
5.4	ควรมีการเปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะระหว่างสมาชิกในทีม					
5.5	การสื่อสารสองทางช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานบนเครื่องบิน					
5.6	การสื่อสารสองทางช่วยส่งเสริมความร่วมมือ และบรรยากาศการทำงานที่ดี					

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5.7	การสื่อสารสองทางช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความราบรื่นในการปฏิบัติงาน					
6. ด้านพฤติกรรมคู่มือสื่อสาร						
6.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรใช้น้ำเสียงสุภาพ เป็นมิตร และเหมาะสมกับสถานการณ์					
6.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อน					
6.3	พนักงานต้อนรับฯ ควรสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้แม้อยู่ภายใต้แรงกดดัน					
6.4	ควรมีความเห็นอกเห็นใจและให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างการสื่อสาร					
6.5	การสื่อสารช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร และผ่อนคลาย					
6.6	มีการสร้างความคุ้นเคยหรือความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในทีม					
6.7	พฤติกรรมการสื่อสารช่วยส่งเสริมความกล้าในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรายงานปัญหา					
7. ด้านทักษะการสื่อสาร						
7.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีทักษะการพูดที่ชัดเจน มั่นใจ และเหมาะสมกับสถานการณ์					
7.2	พนักงานต้อนรับฯควรมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจเพื่อทำความเข้าใจคู่มือสื่อสารอย่างถูกต้อง					
7.3	พนักงานต้อนรับฯ ควรสามารถใช้คำพูด น้ำเสียง สีหน้า และภาษากายได้อย่างเหมาะสม					
7.4	พนักงานต้อนรับฯ ควรสามารถสังเกตและประเมินอารมณ์หรือลักษณะของคู่มือสื่อสารเพื่อนำมาปรับการสื่อสาร					

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
7.5	พนักงานต้อนรับฯ มีความสามารถ					
7.6	เลือกใช้วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทของงาน					
7.7	พนักงานต้อนรับฯ ควรแสดงความเห็นอกเห็นใจและให้เกียรติผ่านถ้อยคำและพฤติกรรมการสื่อสาร					
7.8	ทักษะการสื่อสารช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสาร					
8. ระดับความรู้						
8.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ มีความรับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง					
8.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และมาตรฐานขององค์กรอย่างชัดเจน					
8.3	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีระดับความรู้ในงานใกล้เคียงกับเพื่อนร่วมทีม					
8.4	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการอัปเดตข้อมูล ข่าวสาร หรือ แนวปฏิบัติใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ					
8.5	พนักงานต้อนรับฯ สามารถแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ให้กับสมาชิกในทีมได้อย่างเหมาะสม					
8.6	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความตระหนักเมื่อพบว่าคู่สื่อสารมีระดับความรู้แตกต่างกัน และพยายามปรับความเข้าใจ					
8.7	พนักงานต้อนรับฯ ควรใช้ความรู้และประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ





ที่ ผบช ๓๓๖/๐๐๕

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๑๕

ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ. ดร.ณัฐพงษ์ จันทขลอบ อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวทองศิริ ทองศรี รหัสนักศึกษา ๖๗๒๐๒๒๑๒๐๑๓ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ
“แนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน
ต้นทุนต่ำในประเทศไทย” โดยมี ดร.วันตรี ปลั่งวัฒนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกบัณฑิตศึกษา กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์
จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้
คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุง
เครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ
นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.กริช วงศ์เจริญ)

หัวหน้าแผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกบัณฑิตศึกษา กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๓๖๒

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐ ๒๒๗๒ ๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0 2272 5741-4 FAX 0 2272 5288

ที่ ผบพท ๓๓๖/๐๐๒



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ศุภลักษณ์ สระแก้ว นายกสมาคมโรงเรียนเอกชนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวทองศิริ ทองศรี รหัสนักศึกษา ๖๗๒๐๒๒๑๒๐๑๓ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ
“แนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน
ต้นทุนต่ำในประเทศไทย” โดยมี ดร.วันตรี ปลั่งวัฒนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกบัณฑิตศึกษา กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์
จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้
คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุง
เครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณารวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ
นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.กรีช วงศ์เจริญ)

หัวหน้าแผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกบัณฑิตศึกษา กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๓๖๒

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐ ๒๒๗๒ ๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0 2272 5741-4 FAX 0 2272 5288

ที่ ผบช ๓๓๖/๐๐๖



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.อัญญาณี เกตุพันธุ์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวทองศิริ ทองศรี รหัสนักศึกษา ๖๗๒๐๒๒๑๒๐๑๓ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ
“แนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน
ต้นทุนต่ำในประเทศไทย” โดยมี ดร.วรินทร์ ปลั่งวัฒนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกบัณฑิตศึกษา กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์
จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้
คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุง
เครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ
นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.กรีช วงศ์เจริญ)

หัวหน้าแผนกวิชาจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกบัณฑิตศึกษา กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๓๖๒

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐ ๒๒๗๒ ๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0 2272 5741-4 FAX 0 2272 5288





วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
SAINT LOUIS COLLEGE

19 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 02 675 5304(-12) โทรสาร 02 675 5313
19 South Sathorn Rd. Yannawa Sathorn Bangkok Thailand 10120 Tel. (662) 675 5304(-12) Fax. (662) 675 5313

หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

หัวหน้าโครงการวิจัย นางสาวทองศิริ ทองศรี

สังกัดหน่วยงาน สถาบันการบินพลเรือน

เลขที่หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัย E. 009/2569

โครงการวิจัยเรื่องนี้ให้การพิทักษ์สิทธิ์เฉพาะกลุ่มอาสาสมัครผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยในประเทศไทย
เท่านั้น และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ โดยได้
ผ่านการพิจารณาการวิจัยในมนุษย์แบบเร่งรัด เรียบร้อยแล้ว

ให้มีผลระหว่างวันที่ 11 มีนาคม 2569 – 10 มีนาคม 2570

(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา อาจสันเทียะ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เมตตา กรุณา ยู่ที่ใด พระเจ้าสถิตที่นั่น
Ubi Caritas, Ibi Deus Est



ตารางที่ 4.21 แสดงผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ระยะที่ 1 แบบสัมภาษณ์ของการวิจัยเชิงคุณภาพ)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ส่วนที่	รายละเอียดคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (1-4)			$\sum R$	I-CVI	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.	1. เพศ	4	4	4	3	1	ใช้ได้
	☐ ชาย						
	☐ หญิง						
	☐ ไม่ระบุ						
	2. อายุ	4	4	3	3	1	ใช้ได้
	☐ 27-30 ปี						
	☐ 31-35 ปี						
	☐ 36-40 ปี						
	☐ 41-45 ปี						
	☐ 45 ปีขึ้นไป						
	3. ตำแหน่งงาน	4	3	4	3	1	ใช้ได้
	☐ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน						
	☐ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส						
	☐ เจ้าหน้าที่แผนกการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน						
	4. สังกัด	4	4	4	3	1	ใช้ได้
	☐ ไทยแอร์เอเชีย						
	☐ ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์						
	☐ ไทยไลอ้อนแอร์						
	☐ ไทยเวียดเจ็ทแอร์						
	☐ นกแอร์						

ส่วนที่ 2 : คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการสื่อสารที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ส่วนที่	รายละเอียดคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (1-4)			$\sum R$	I-CVI	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2.	1. ในมุมมองของท่าน ท่านคิดว่า การสื่อสารมีความสำคัญอย่างไรต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ?	3	4	4	3	1	ใช้ได้
	2. ในมุมมองความคิดของท่าน ท่านคิดว่า องค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีอะไรบ้าง และส่งผลอย่างไร ?	3	4	4	3	1	ใช้ได้
	3. ยกตัวอย่างสถานการณ์จริงที่สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทและความสำคัญขององค์ประกอบหรือปัจจัยการสื่อสารเหล่านี้ ?	4	3	2	2	0.67	ใช้ไม่ได้
	4. ในการทำงานจริง องค์ประกอบหรือปัจจัยการสื่อสารที่ท่านกล่าวมา มีความสอดคล้องหรือแตกต่างจากสิ่งที่องค์กรคาดหวังอย่างไร ?	4	4	2	2	0.67	ใช้ไม่ได้
	5. ในมุมมองของท่าน การสื่อสารที่ดีหรือไม่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างไรบ้าง ?	3	4	4	3	1	ใช้ได้
	6. องค์ประกอบหรือปัจจัยการสื่อสารส่วนใดที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุดเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ?	4	4	4	3	1.1	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และแนวทางการพัฒนาการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ส่วนที่	รายละเอียดคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (1-4)			$\sum R$	I-CVI	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3.	1. องค์กรควรมีการอบรมหรือการสนับสนุนอย่างไร เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	3	4	4	3	1	ใช้ได้
	2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	3	4	4	3	1	ใช้ได้
	3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมหรือประเด็นที่ต้องการสะท้อนเกี่ยวกับการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	4	4	2	2	0.67	ใช้ไม่ได้

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ระยะที่ 2 แบบสอบถามของการวิจัยเชิงปริมาณ)

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่	รายละเอียดคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.	1. เพศ						
	☐ ชาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ ไม่ระบุ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	2. อายุ						
	☐ น้อยกว่า 22 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ 22-27 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ 28-33 ปี	+1	+1	+1	1	1	ใช้ได้
	☐ 34-39 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ 40-45 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ 45 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	3. ระดับการศึกษา						
	☐ ปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ ปริญญาโท	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ ปริญญาเอก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ อื่นๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	4. หน่วยงานหรือสังกัด						
	☐ ไทยแอร์เอเชีย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ ไทยไลอ้อนแอร์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ ไทยเวียดเจ็ทแอร์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ นกแอร์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ส่วนที่	รายละเอียดคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.	5. ตำแหน่งงาน						
	☐ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ เจ้าหน้าที่แผนกการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	0	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	6. ประสบการณ์ทำงานหรืออายุงาน						
	☐ ไม่เกิน 5 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ 5-7 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ 8-10 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	☐ 11-13 ปี	0	+1	+1	3	0.67	ใช้ได้
	☐ 13 ปีขึ้นไป	0	+1	+1	3	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่ 3			
1. ด้านผู้โดยสาร							
1.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นข้อมูลที่ เป็นจริง	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
1.3	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความรู้และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องที่สื่อสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.4	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสารตามระดับประสบการณ์และอายุงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.5	พนักงานต้อนรับฯ ควรใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล และเหมาะสมกับสถานการณ์การทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.6	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีภาพลักษณ์และทัศนคติเชิงบวกในการสื่อสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.7	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีสามารถในการประเมินความเข้าใจของผู้รับสารจากปฏิกิริยา สีหน้า และการตอบสนอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.8	พนักงานต้อนรับฯ ควรเป็นทั้งผู้พูดที่ดีและผู้ฟังที่ดีในกระบวนการสื่อสาร	+1	+1	-1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่ 3			
2. ด้านผู้รับสาร							
2.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการฟังอย่างตั้งใจและให้ความสำคัญกับสารที่ได้รับ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการจับใจความและตีความสารได้อย่างถูกต้องตรงตามเจตนาของผู้ส่งสาร	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2.3	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการตอบสนองหรือแสดงความคิดเห็นเพื่อยืนยันความเข้าใจต่อสารที่ได้รับ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.4	พนักงานต้อนรับฯ ควรเปิดใจและให้เกียรติคู่สื่อสารในกระบวนการสื่อสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.5	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีสามารถในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ส่งสารได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.6	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีระดับความรู้และความเข้าใจพื้นฐานที่เพียงพอหรือใกล้เคียงกับผู้ส่งสารในระดับเดียวกัน	-1	+1	+1	3	0.67	ใช้ได้
2.7	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีทัศนคติที่เอื้อต่อการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม แม้มีความแตกต่างด้านความคิด อายุ เพศ และประสบการณ์	0	+1	+1	3	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่ 3			
3. ด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร							
3.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการเลือกใช้สื่อสารเหมาะสมกับสถานการณ์การทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการสื่อสารที่ใช้ช่วยให้การทำงานรวดเร็วและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
3.3	การสื่อสารแบบเผชิญหน้าช่วยให้รับรู้สีหน้า อารมณ์ และความเข้าใจของคู่สื่อสารได้ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.4	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการเลือกช่องทางการสื่อสารโดยคำนึงความสำคัญของเนื้อหาและผลกระทบด้านความปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.5	พนักงานต้อนรับความสามารถปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารตามเงื่อนไขงาน เช่น เวลา ระยะทาง หรือข้อจำกัดด้านอุปกรณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.6	ช่องทางการสื่อสารที่ใช้เพื่อการประสานงานและการตัดสินใจในสถานการณ์เร่งด่วน	-1	+1	+1	3	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่ 3			
3. ด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (ต่อ)							
3.7	อุปกรณ์หรือสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานควรมีความพร้อมและเหมาะสม	0	+1	+1	3	0.67	ใช้ได้
4. ด้านสารหรือเนื้อหาสาระ							
4.1	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.2	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ เหมาะสมกับบริบทการทำงานบนเครื่องบิน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.3	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความครบถ้วนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.4	เนื้อหาที่สื่อสารควรมีความกระชับ สั้น และตรงประเด็น เหมาะสมกับข้อจำกัดด้านเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.5	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความสามารถในการอธิบายเหตุผลและผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความตระหนักและความร่วมมือ	+1	+1	-1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่ 3			
4. ด้านสารหรือเนื้อหาสาระ (ต่อ)							
4.6	พนักงานต้อนรับฯ ควรนำเสนอเนื้อหาที่สื่อสารอย่างเป็นกลาง ไม่แทรกความคิดเห็นส่วนตัว	+1	+1	-1	2	0.67	ใช้ได้
4.7	พนักงานต้อนรับฯ สามารถปรับรูปแบบเนื้อหาให้เหมาะสมกับระดับความเร่งด่วนของสถานการณ์	+1	+1	-1	2	0.067	ใช้ได้
5. ด้านการสื่อสารสองทาง							
5.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการตอบกลับหรือให้ข้อมูลย้อนกลับระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสารอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการทวนซ้ำหรือยืนยันความเข้าใจเพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.3	คู่มือสื่อสารสามารถชักถามเมื่อไม่เข้าใจและได้รับคำอธิบายเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม	+1	+1	-1	2	0.67	ใช้ได้
5.4	ควรมีการเปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะระหว่างสมาชิกในทีม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่ 3			
5. ด้านการสื่อสารสองทาง (ต่อ)							
5.5	การสื่อสารสองทางช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานบนเครื่องบิน	+1	+1	-1	2	0.67	ใช้ได้
5.6	การสื่อสารสองทางช่วยส่งเสริมความร่วมมือและบรรยากาศการทำงานที่ดี	+1	+1	-1	2	0.067	ใช้ได้
5.7	การสื่อสารสองทางช่วยเพิ่มความเร็วและความราบรื่นในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6. ด้านพฤติกรรมคู่สื่อสาร (ต่อ)							
6.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรใช้น้ำเสียงสุภาพเป็นมิตร และเหมาะสมกับสถานการณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.3	พนักงานต้อนรับฯ ควรสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้แม้อยู่ภายใต้แรงกดดัน	+1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่ 3			
6. ด้านพฤติกรรมสื่อสาร (ต่อ)							
6.4	ควรมีความเห็นอกเห็นใจและให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างการสื่อสาร	+1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้
6.5	การสื่อสารช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและผ่อนคลาย	0	+1	0	q	0.33	ใช้ไม่ได้
6.6	มีการสร้างความคุ้นเคยหรือความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในทีม	+1	0	-1	1	0.33	ใช้ไม่ได้
6.7	พฤติกรรมการสื่อสารช่วยส่งเสริมความกล้าในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรายงานปัญหา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7. ด้านทักษะการสื่อสาร							
7.1	พนักงานต้อนรับฯควร มีทักษะการพูดที่ชัดเจน มั่นใจ และเหมาะสมกับสถานการณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.2	พนักงานต้อนรับฯควรมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจเพื่อทำความเข้าใจสื่อสารอย่างถูกต้อง	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
7.3	พนักงานต้อนรับฯ ควรสามารถใช้คำพูด น้ำเสียง สีหน้า และภาษากายได้อย่างเหมาะสม	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่ 3			
7. ด้านทักษะการสื่อสาร (ต่อ)							
7.4	พนักงานต้อนรับฯ ควรสามารถสังเกตและประเมินอารมณ์หรือลักษณะของคู่สื่อสารเพื่อนำมาปรับการสื่อสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.5	เลือกใช้วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทของงาน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ไม่ได้
7.6	พนักงานต้อนรับฯ ควรแสดงความเห็นอกเห็นใจและให้เกียรติผ่านถ้อยคำและพฤติกรรมการสื่อสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.7	ทักษะการสื่อสารช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้กับผู้รับสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8. ระดับความรู้							
8.1	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.2	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และมาตรฐานขององค์กรอย่างชัดเจน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
8.3	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีระดับความรู้ในงานใกล้เคียงกับเพื่อนร่วมทีม	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยด้านการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		คนที่1	คนที่2	คนที่ 3			
8. ระดับความรู้ (ต่อ)							
8.4	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีการอัปเดตข้อมูล ข่าวสาร หรือแนวปฏิบัติใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.5	พนักงานต้อนรับฯ สามารถแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ให้กับสมาชิกในทีมได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.6	พนักงานต้อนรับฯ ควรมีความตระหนักเมื่อพบว่าคู่สื่อสารมีระดับความรู้แตกต่างกัน และพยายามปรับความเข้าใจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.7	พนักงานต้อนรับฯ ควรใช้ความรู้และประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	นางสาวทองศิริ ทองศรี รหัสนักศึกษา 67202212013
สาขาวิชา	การจัดการการบิน
วัน-เดือน-ปีเกิด	14 กันยายน 2542
จังหวัดที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	1285-1287/3 หมู่บ้านสินธร ซ.D4 ถ.รังสิต-ปทุมธานี ต.บางพูน อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000
สถานที่ทำงาน	สายการบินไทยไลอ้อนแอร์
ตำแหน่ง	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ การบิน มหาวิทยาลัยรังสิต เกียรตินิยมอันดับ 1 พ.ศ. 2565

