



## ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

เมื่อองค์กรเป็นสถานที่ที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมาก มาทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของทั้งองค์กรและส่วนตัว การที่คนมาอยู่ร่วมกันมากทำให้องค์กรมีความสลับซับซ้อน และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน สมาชิกแต่ละคนจะมีบทบาทและสถานภาพตามตำแหน่งหน้าที่ รวมถึงสิทธิความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ดังนั้นสมาชิกภายในแต่ละองค์กรจึงจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกัน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว การทำความเข้าใจในบทบาทของบุคคลว่าใครควรจะแสดงบทบาทอย่างไร ซึ่งในแต่ละบทบาทก็จะแสดงออกในพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปในองค์กรหรือหน่วยงานใดๆก็ตาม นั่นก็แสดงว่าจำเป็นต้องมีบุคคลผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ ในการทำงานเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมดูแลกำกับงาน ตามโครงสร้างของแต่ละองค์กรที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมขององค์กรนั้นๆ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยปกติหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา จะต้องมีการสื่อสารกับผู้ร่วมงานอยู่เสมอ เพราะไม่มีกลุ่มหรือองค์กรใดที่จะอยู่ได้โดยปราศจากการสื่อสาร ดังที่ จานงค์ประสงค์(2518:163) ได้พูดถึงหลักการปกครองของหัวหน้างานว่า เราจะพบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้างาน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประการคือ ประการที่หนึ่งคือมีการสื่อข้อความเพื่อให้เกิดการปฏิบัติ (ตามคำสั่งหรือการบังคับบัญชา) หรือที่เรียกว่า " To Produce Action " ประการต่อมาคือมีการสื่อข้อความเพื่อชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบ (โดยลายลักษณ์อักษร หรือด้วยวาจา) หรือที่เรียกว่า "To Inform" ประการสุดท้าย มีการสื่อข้อความ เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารที่เป็นความจริงโดยมุ่งหวังให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงตามที่ประสงค์เท่าที่ฟังจะกระทำได้ (โดยวิธีการสอบถาม หรือ สัมภาษณ์) หรือที่เรียกว่า "To Elicit Information จะเห็นได้ว่า ตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา มีความสำคัญต่อทุกองค์กร นอกจากจะเป็นบุคลากรขององค์กรแล้ว ยังเปรียบเสมือนกลไกที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไป รวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการขององค์กร ด้วยเช่นกันและถ้าเอ่ยถึงคำว่า "การบริการ" (service) โดยเฉพาะการให้บริการของสายการบินต่างๆ ซึ่งในปัจจุบันเราต่างตระหนักอยู่แล้วว่า ธุรกิจการบินขยายตัวอย่างรวดเร็วและธุรกิจการบินนี้เองเป็นตัวถ่ายทอดเงินตราจากต่างประเทศ นำความเจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจอุตสาหกรรม และเทคโนโลยีต่างๆ มายังท้องถิ่นหากประเทศใดสามารถผลักดันให้ก้าวหน้าไปสู่ความเป็นผู้นำด้านธุรกิจการบินได้แล้ว ย่อมหมายถึงถึง

อำนาจการต่อรอง และความได้เปรียบทางเศรษฐกิจที่จะตามมา ( นพพร เจริญเปี่ยม, เติลนิวิธ : 4 ก.ย.39) และบุคคลที่มีบทบาทอย่างยิ่งในการให้บริการและสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารไม่ว่าชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือเป็นที่นิยมเรียกทับศัพท์ว่า แอร์โฮสเตส หรือ แอร์โฮสเทส ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงานด้านบริการ อีกทั้งยังได้รับการอบรมในเรื่องการให้ความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินอีกด้วย นอกจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่คอยอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้โดยสารในเที่ยวบินหนึ่งๆ แล้ว จะพบว่ายังมีบุคคลอีกประเภทหนึ่งที่สมควรกล่าวถึงคือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือมีชื่อเรียกทางภาษาสากล ว่า "Air Purser" ก็เป็นผู้หนึ่งที่มีฐานะเป็นหัวหน้างาน มีบทบาทในการควบคุม ดูแลการบริการแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการบนเครื่องบิน ทำหน้าที่กำกับดูแลงาน (ทั้งในด้านการให้บริการ และด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร) และควบคุมการทำงานโดยส่วนรวมของ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินหนึ่งๆ ให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ วัตถุประสงค์ในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ นั้น เพื่อมอบหมายงานทางด้านการบริการให้กับพนักงานต้อนรับฯ แต่ละคนนำไปปฏิบัติเป็นหลัก รวมถึงการให้ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน และนอกจากนี้ยังมีการให้ข่าวสารในเรื่องอื่นๆ ในอันที่จะมีประโยชน์ต่อพนักงานต้อนรับฯ ด้วยเช่นกัน และนี่คือ จุดเริ่มต้นของพฤติกรรม การสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งบทบาทนี้จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร และพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคนหรือทั้งหมดที่ประจำอยู่ในเที่ยวบินเดียวกัน ลักษณะการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงตั้งอยู่บนหลักความสัมพันธ์ (Relation) (Schramm, 1974 : 13) กล่าวคือมีผู้ที่มาเกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่สื่อสารหรือให้ข่าวสารเพื่อการสั่งงาน (หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) อีกฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่ ผู้รับสารเพื่อนำไปปฏิบัติ (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) ซึ่งทั้งสองฝ่ายเกี่ยวพันในฐานะที่เป็นพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้สังกัดกองมาตรฐานการบริการบนเครื่องบิน กระบวนการสื่อสารจึงเกิดขึ้น ในการสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะมีองค์ประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เป็นการสื่อสารระหว่างตัวต่อตัว (person to person) (ประมะ สตะเวทิน, 2533:35) ทั้งหัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้โดยตรง เช่น การพูดคุยหรือสนทนาระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คนใดคนหนึ่ง ในเที่ยวบินเดียวกัน ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และรวมถึงการสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทุกคน ซึ่งมีมากกว่า 2 คน (small group) โดยรวมตัวในลักษณะ การสื่อสารกันได้โดยตรง (face to face)

ในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคล้ายกับการสื่อสารเชิงธุรกิจ ต้องกระทำเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัท ซึ่งมีการติดต่อกับบุคคลหลายระดับหรือหลายสถานภาพ มีทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจการนั้น อาทิ ผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน การติดต่อกับบุคคลนอกหน่วยงาน หรือองค์กร ได้แก่ ลูกค้า หรือผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ดังนั้นสามารถแบ่งจุดมุ่งหมายของการติดต่อธุรกิจ หรือในลักษณะที่เป็นทางการ (ประมะ ณะตะเวทิน, 2524:35) ดังนี้

1.จุดมุ่งหมายที่จะให้ข้อมูล เป็นการติดต่อเพื่ออธิบายรายงานหรือชี้แจงข้อมูลต่างๆให้ผู้อื่นเข้าใจและมองเห็นเป็นภาพที่เป็นจริง เช่น การทำรายงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริการในเที่ยวบินหนึ่งๆ ชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายของบริษัท วิธีการดำเนินงานให้ผู้ได้บังคับบัญชา หรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบ

2.จุดมุ่งหมายที่จะทำให้เชื่อ เป็นการสื่อสารเพื่อต้องการให้เชื่อ ผู้รับการติดต่ออาจจะมีความคิดเห็นเป็นกลางหรือเป็นฝ่ายตรงข้ามกัน และเมื่อผู้ส่งสารได้ให้ข้อมูลไปแล้ว แต่ถ้าผู้ฟังไม่เกิดความเชื่อถือหรือไม่ปฏิบัติตาม นับได้ว่าการสื่อสารล้มเหลว (communication breakdown) การให้ข้อมูลแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถึงวิธีการ หรือขั้นตอนตามลำดับก่อนหลังในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ทำอย่างไรที่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ จะสามารถอธิบายให้พนักงานต้อนรับฯ แต่ละคนเข้าใจได้

3.จุดมุ่งหมายที่เน้นให้เชื่อ เมื่อจุดมุ่งหมายในข้อ 2 นั้นจะ " ทำให้เชื่อ " การเน้นให้เชื่อ ก็คือการย้ายความเชื่อถือที่มีอยู่แล้วให้มือต่อไป เช่น การอธิบายถึงการปฏิบัติงานในเที่ยวบินที่ผ่านมาที่มีข้อดี หรือข้อเสียอย่างไร หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องทำหน้าที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่มีข้อบกพร่อง เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความเข้าใจ หรือในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาด หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ ต้องทำหน้าที่สื่อสาร ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความเชื่อมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง

4.จุดมุ่งหมายที่ทำให้เกิดการกระทำความจริงแล้วจุดมุ่งหมายในการสื่อสารสาม ประการข้างต้น ทำขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในข้อที่ 4 คือ ให้เกิดการกระทำ ความต้องการขององค์กรคือ ให้เกิดการกระทำตอบสนองความต้องการขององค์กร เช่น หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ ออกคำสั่งหรือมอบหมายงานกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความสุภาพ ดูแลผู้โดยสารที่มีเด็กเป็นพิเศษ เป็นต้น ฯลฯ

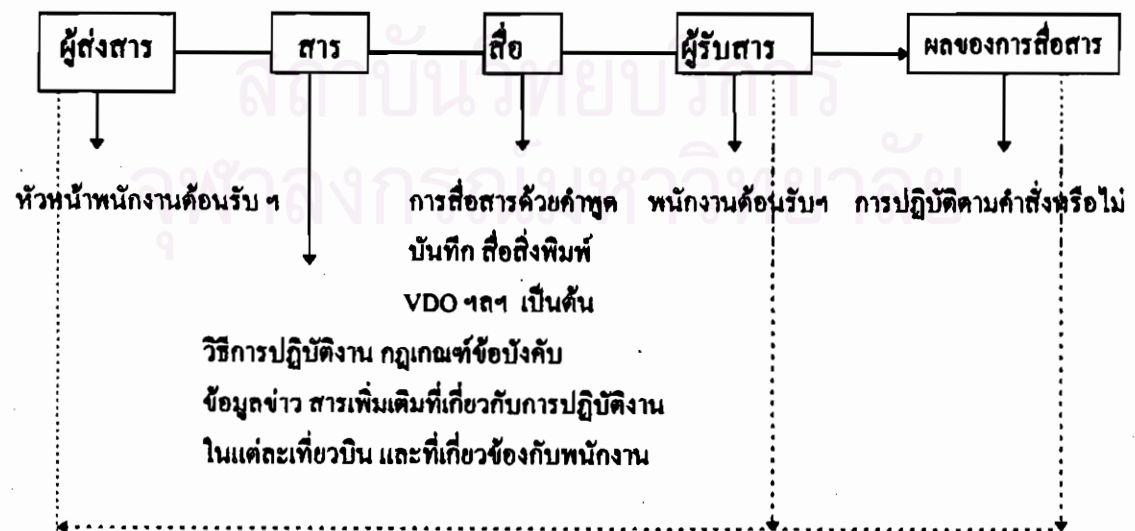
นอกจากจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ เหตุผลอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ กระบวนการในการจัดการขององค์กรซึ่งพอจะสรุปได้เป็น 3 ประการดังนี้คือ

1. การตัดสินใจ (Decision Making) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการวางแผนงานการบริการ การกำหนดรูปแบบการบริการ และการจัดวางตำแหน่งผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้น เพราะถ้าไม่มีการตัดสินใจก่อนการกำหนดการใดๆจะเป็นไปไม่ได้

2. การสื่อสาร (Communication) คือหลังจากที่มีการตัดสินใจแล้ว เป็นการนำเอาผลการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติเพื่อที่จะให้เกิดผลลัพธ์ตามที่เราคือต้องการ และเพื่อที่จะดูว่าสิ่งที่เกิดขึ้น ตามที่ต้องการเป็นอย่างไร กระบวนการขั้นที่สำคัญต่อไป การกระจายข่าวสาร (Information Distribution) ที่เกี่ยวกับเรื่องของการตัดสินใจไปสู่ผู้ที่ปฏิบัติ เพราะลักษณะขององค์กรใดๆก็ตาม คนๆเดียวไม่สามารถที่จะปฏิบัติภารกิจได้ถูกต้องแน่นอน และสำเร็จได้ เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นต้องมีการร่วมมือประสานงาน และกระทำการตามลำดับขั้นตอนซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทราบได้ต่อเมื่อมีการสื่อสารซึ่งกันและกัน โดยการกระจายข่าวสารดังกล่าวนี้

3. การควบคุม (Control) เมื่อผ่านขั้นตอนของกระบวนการทั้งสอง แล้วผู้ตัดสินใจอยากจะทราบว่า การปฏิบัตินั้น ได้เป็นไปตามที่เราประสงค์หรือไม่สิ่งที่จะตอบได้คือ ลักษณะการควบคุมการปฏิบัติตามแผนงานหรือผลของการตัดสินใจต่างๆ ว่าได้มีการประพฤติปฏิบัติตามที่ได้คาดหวังหรือกำหนดไว้ หรือไม่เพียงใด และหากพบว่า มีสิ่งที่ขาดตกบกพร่อง (Deviation) เกิดขึ้นก็จำเป็นต้องมีการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action) เพื่อที่จะให้การปฏิบัตินั้นเป็นไปตามอย่างที่คาดหวังไว้

รูปแบบการสื่อสารของ ระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถเขียนเป็นแบบจำลองการสื่อสารได้ดังนี้



ดังนั้น แบบจำลองการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ เป็นไปตามโครงสร้าง การสื่อสารของบริษัท จึงมีลักษณะการสื่อสารที่เป็นเส้นตรง (Linear) หรือ อย่างเป็นทางการ (Formal Communication) ตามที่ปรากฏอยู่ในแบบจำลองที่มีลักษณะเป็นเส้นทึบ และอธิบายได้ดังนี้ คือเป็น การสื่อสารที่มีลักษณะการสื่อสารแบบสั่งงานแบบผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานถึงผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่จะต้อง ปฏิบัติเพื่อที่จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นเกิดความเรียบร้อยตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นทางการนั้นมีน้อยมาก เนื่องจากโครงสร้างทางการสื่อสารในองค์กร หรือกองมาตรฐานการบริการบนเครื่องบิน ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามเมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการจะซักถามในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้เสนอแนะความคิดเห็นในบางเรื่อง รวมทั้งการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากทั้งสองฝ่ายเกิดความ รู้สึกคุ้นเคยกันมากขึ้น หรือมีโอกาสได้รู้จักกันมาก่อน ก็ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่าง บุคคลทั้งสองฝ่าย(ดังในแบบจำลองที่เป็นเส้นปะจากผู้รับสารไปยังผู้ส่งสาร) ดังนั้นกระบวนการสื่อสารจึงเข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งโดยเฉพาะผู้ทำหน้าที่ในการสั่งการ เพราะการสื่อสารใดๆย่อมจะไม่เกิด ประโยชน์ ถ้าไม่มีการถ่ายทอดที่ชัดเจนหรือทำการสื่อสารให้ผู้อื่นได้เข้าใจ และนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารนั้นยังไม่สมบูรณ์

สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น นอกจากเป็นผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน ขณะเดียวกันก็ยังเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์ประกอบในกระบวนการสื่อสาร กล่าวคือ เป็นผู้รับข่าวสาร ซึ่งควรจะต้องมีความเข้าใจตรงกับการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในกรณีที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่เข้าใจในคำสั่ง เพิกเฉย หรือละเลยไม่ได้ปฏิบัติตามที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯสั่งงานแล้ว นอกจากจะสร้างความไม่พอใจให้กับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในฐานะหัวหน้างานแล้ว (Feedback sender) ยังอาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน หรือสร้างความไม่พอใจให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ซึ่งจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากผู้โดยสาร (Letter to President) ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งกลับมายังบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า บางเที่ยวบินได้รับคำชมเชย บางครั้งได้รับการตำหนิในเรื่องการบริการ หรือความประพฤติดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากผู้โดยสาร ( "Column Feedback" กองประสานงานและข่าวสาร :QD, ฝ่ายมาตรฐานและพัฒนาการบริการบนเครื่องบิน:QN ) ซึ่งปัญหาของความไม่พึงพอใจของผู้

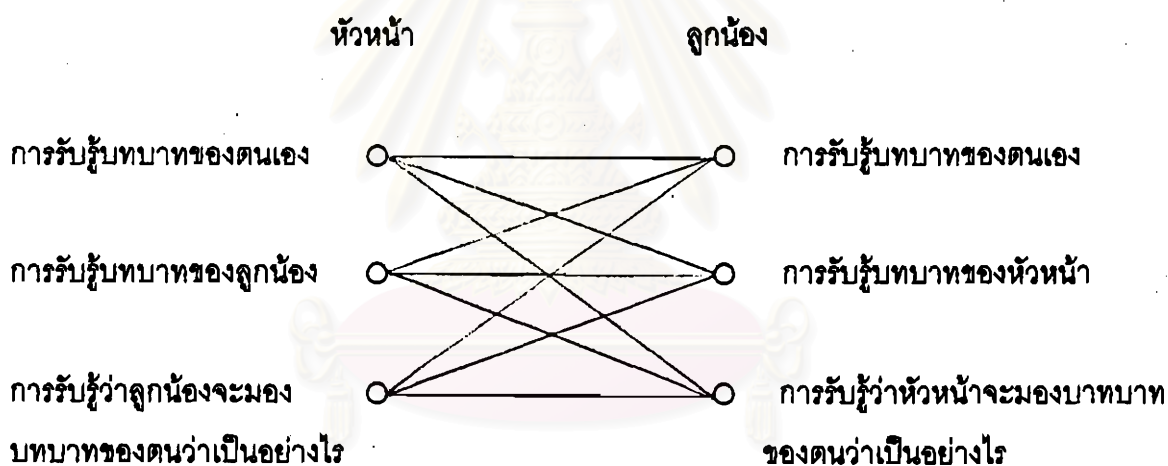
โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับฯ นั้น กองมาตรฐานการบริการได้ให้ความสนใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น และมีคำสั่ง รวมทั้งมอบหมายให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้คอยเอาใจใส่ดูแล และกำกับงานเพื่อให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามมาตรฐานหรือเกินกว่ามาตรฐานการบริการที่ต้นสังกัดได้กำหนดไว้ โดยให้ความสำคัญในขณะที่มีการมอบหมายงาน (Briefing) ตลอดจนให้คำแนะนำ ชมเชย หรือติเพื่อก่อ ต่อพนักงานต้อนรับฯ ที่อยู่ในความดูแลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ข้อมูลจาก Inter-Office Communication ,บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 21/10/2539)

ในการปฏิบัติตามคำสั่ง (Positive Feedback) หรือการไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ( Negative Feedback ) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ถือได้ว่าเป็นข้อมูลย้อนกลับ( ดังในแบบจำลองที่เป็นเส้นประจากผลการสื่อสารที่กลับไปยังผู้ส่งสาร) ที่กลับมายังหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และข้อมูลย้อนกลับนี้ อาจพิสูจน์ถึง ความสามารถของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกคนหนึ่งของกระบวนการสื่อสารว่า มีความสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ จึงเป็นตัวแปรประเด็นหนึ่งที่ผู้วิจัยให้ความสนใจว่าปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ ณ.ที่ใด ถ้าองค์ประกอบทางการสื่อสารนี้มีปัญหา หรือมีข้อบกพร่องก็สมควรที่จะต้องได้รับการแก้ไข ในทำนองเดียวกัน ถ้าผู้ทำการสื่อสารพิจารณาถึงข้อมูลย้อนกลับของกันและกันด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อประโยชน์ในการแก้ไข ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสาระของสาร หรือรหัสที่ใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนให้เหมาะสมให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของการสื่อสาร นอกจากยังช่วยให้เข้าใจความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ข้อมูลย้อนกลับจะเป็นข้อมูลที่สำคัญ เพราะข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และช่วยปรับปรุง หรือแก้ไขในการตัดสินใจ (Rollinson,1993: 164)

อย่างไรก็ตาม การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพนั้น การสื่อสารธรรมดาโดยใช้คำสั่งอาจไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีหลักจิตวิทยา มนุษยวิทยาเข้ามามีบทบาทด้วย ทั้งนี้เพราะการสื่อสารเป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ การที่จะให้มนุษย์ด้วยกันทำงานได้ผลนั้นต้องอาศัยหลักวิชาต่างๆเข้ามาช่วย จึงทำให้การติดต่อมีความสำคัญมีเทคนิคมากยิ่งขึ้น การจะออกคำสั่งโดยใช้อำนาจอย่างเดียวเพื่อให้ผู้รับคำสั่งหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามอย่างเต็มใจ และได้ผลนั้น อาจเป็นไปได้จะต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์เข้ามาช่วยกระตุ้น ชักจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ และเต็มใจในการปฏิบัติงาน (อนันต์ เกตุวงศ์, 2519:26) ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในฐานะที่เป็นผู้รับสารจึงเป็นองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารที่สำคัญ และเป็นตัวแปรอีกประเด็นหนึ่งที่ ผู้วิจัยให้

ความสนใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และเนื่องจากคนแต่ละคนมีจุดพิจารณาในการส่งข่าว และรับข่าวสารที่ต่างกัน ต่างคนจึงรับความหมายแตกต่างกันไปในขณะที่มีการส่งสาร การที่แต่ละบุคคลตีความหมายของสาร ต่างกันไปเนื่องจากแต่ละบุคคลมีภูมิหลังส่วนตัว และวิชาชีพที่ต่างกัน นอกจากนี้ยังมี ความแตกต่างกันในตำแหน่งในองค์กรด้วย จึงทำให้ ความคิดเห็นต่างกัน (Guetzkow, 1965:555)

ดังนั้น การทำงานร่วมกันระหว่างผู้ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าและลูกน้อง จำเป็นที่จะต้องเข้าใจและคาดคะเนบทบาทของกันและกันได้ เพราะแต่ละคนต้องแสดงบทบาทหลายอย่าง จึงจะต้องใช้ความสามารถในการที่จะปรับตัวจากบทบาทหนึ่งไปอีกบทบาทหนึ่ง เนื่องจากแต่ละคนต้องทำงานกันหลายอย่าง ดังนั้นทั้งหัวหน้าและลูกน้องควรทำความเข้าใจในบทบาทของอีกฝ่ายหนึ่งอย่างน้อย 3 ประการ



ที่มา : David and Newstrom, Human Behavior at work, seventh edition 1985, p 55

การทำความเข้าใจในเรื่องการรับรู้บทบาทของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน จะทำให้แต่ละฝ่ายสามารถเข้าใจและคาดคะเนพฤติกรรมของกันและกันได้ มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องร่วมมือกัน และความขัดแย้งซึ่งเป็นธรรมชาติขององค์กรจะลดลง หรือหากมีก็จะไม่รุนแรง(กรองแก้ว อยู่สุข, 2535 : 12)

จากคำกล่าวที่ว่า “ ปัญหาทุกอย่างไม่ใช่ปัญหาทางการสื่อสาร ” (All Problems are not Communication Problems)(Windahl, Signitzer and Olson, 1992:30) สารก็สามารถที่จะช่วยแก้ไข

ปัญหาให้ไปในทิศทางที่ดีได้ ถ้าเราสามารถทำการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น ก่อนที่เราจะทำความเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละฝ่ายได้นั้น จึงสมควรที่จะต้องทำการศึกษาเพื่อหาข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องทั้งสองฝ่าย ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่ศึกษาลงไปในรายละเอียดว่าพฤติกรรมการสื่อสารอย่างไร ที่มีความสัมพันธ์ และนำไปสู่ความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมทั้งปัจจัยทางสังคม ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา และระยะเวลาการทำงานของทั้งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและในการทำงานระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจ และความพึงพอใจอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับ ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับ ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
8. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน





## สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. ปัจจัยทางประชากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
5. ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
6. ปัจจัยทางประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
7. ปัจจัยทางประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
8. พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
9. พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
10. ความพึงพอใจในการสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ของ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

## ขอบเขตในการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ที่ เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในภูมิภาคเอเชีย (GroupII) ทั้งนี้พนักงานที่ทำหน้าที่ให้ บริการบนเครื่องบินจะต้องผ่านการทำงานจากภูมิภาคเอเชียก่อน จึงจะได้รับการคัดเลือกให้ไปทำหน้าที่ในภูมิภาคอื่นๆ ซึ่งถือเป็นประสบการณ์ขั้นพื้นฐานที่สำคัญของทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิจัยครั้งนี้จะทำการสำรวจเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นชาวไทยไม่รวมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นคนต่างชาติเนื่องจากมีจำนวนน้อยเกินไป และไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในทุกเที่ยวบิน

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นโดยตรงระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับความพึงพอใจในติดต่อการสื่อสารและในการทำงานเท่านั้น เนื่องจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมาปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันก็ต่อเมื่อมีเที่ยวบินที่ได้ถูกกำหนดไว้ในตารางบิน หรือถูกเรียกให้มาทำหน้าที่แทนพนักงานคนอื่น

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อนำผลการวิจัย มาปรับปรุงการสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. นำแนวทาง หรือคำตอบที่ได้จากการวิจัย เพื่อสร้างความเข้าใจอันดี ในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. เพื่อเป็นแนวทางเสนอแนะ สำหรับผู้ที่ได้เลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

### **คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย**

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser) ใช้อักษรย่อภาษาอังกฤษว่า "A/P" หมายถึงผู้ที่ดำรงตำแหน่งหน้าที่เป็นหัวหน้า ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทยจำกัด จำกัด (มหาชน)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew) ใช้อักษรย่อภาษาอังกฤษว่า "C/A" หมายถึงผู้ที่ทำหน้าที่ ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)

**พฤติกรรม** หมายถึงพฤติกรรม การประพฤติปฏิบัติที่กระทำซ้ำๆ จนเกิดเป็นลักษณะที่ชัดเจนแน่นอน มีแนวโน้มที่สามารถทำนายได้

**การสื่อสาร** หมายถึง กระบวนการที่ความคิด หรือข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสาร ด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการ ของผู้รับสารในที่นี้ครอบคลุมถึงการสื่อสารแบบสองทาง และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

**ความพึงพอใจในการสื่อสาร** ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ความรู้สึก หรือการมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยพิจารณาจากพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่อง พฤติกรรมสื่อสารในเรื่องการสั่งงาน พฤติกรรมสื่อสารกับการติดตามงาน พฤติกรรมสื่อสารกับการประเมินการทำงานในเชิงบวก พฤติกรรมสื่อสารกับการประเมินการทำงานในเชิงลบ และพฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

**ความพึงพอใจในการสื่อสาร** ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ความรู้สึก หรือการมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยพิจารณาจากพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่อง พฤติกรรมสื่อสารในเรื่องการรับฟังคำสั่ง พฤติกรรมสื่อสารกับการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

**ความพึงพอใจในการทำงาน** ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ความรู้สึก หรือการมีทัศนคติที่ดี ที่เกิดจากพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และก่อให้เกิดผลต่อเนื่องในความพึงพอใจในการทำงานโดยพิจารณาจากพฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่อง พฤติกรรมสื่อสารในเรื่องการสั่งงาน พฤติกรรมสื่อสารกับการติดตามงาน พฤติกรรมสื่อสารกับการประเมินการทำงานในเชิงบวก พฤติกรรมสื่อสารกับการประเมินการทำงานในเชิงลบ และพฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

**ความพึงพอใจในการทำงาน** ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ความรู้สึก หรือการมีทัศนคติที่ดี ที่เกิดจากพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และก่อให้เกิดผลต่อเนื่องในความพึงพอใจในการทำงานโดยพิจารณาจากพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่อง พฤติกรรมสื่อสารในเรื่องการรับฟังคำสั่ง พฤติกรรมสื่อสารกับการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

**ปัจจัยทางประชากร** ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา และระยะเวลาทำงาน