

พาริตดา พรหมบุตร: การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (THE ORGANIZATION COMMUNICATION THAT EFFECTING TO CABIN CREW OPERATION)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ.ดร.วรารักษ์ เต็มแก้ว, 169 หน้า

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับสายการบิน Norwegian Air Shuttle เกิดจากช่องว่างของการสื่อสารภายในองค์กร จึงทำการศึกษาวิจัย โดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายในองค์กร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mix method) วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประจำฐานปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร 2) การวิจัยเชิงปริมาณ จัดทำแบบสอบถามขึ้น เพื่อสอบถามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน Norwegian Air Shuttle ที่ประจำฐานปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร จำนวน 184 คน ผลของการวิจัย พบว่า 1) วิธีการสื่อสารโดยส่วนใหญ่ของสายการบิน Norwegian Air Shuttle จะติดต่อผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กร CrewNet (VISTAIR) Online Communication Tool ซึ่งลักษณะของการสื่อสารในรูปแบบนี้ โดยโครงสร้างแล้ว จะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One-way communication) ซึ่งผู้รับสารไม่ได้ตอบสนองต่อสารทันที การสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ 2) พฤติกรรมการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน (1) ด้านผู้ส่งสาร ผู้ส่งสาร และพนักงานประจำฐานปฏิบัติงานที่ต่างกัน ทำให้ใช้เวลานานการตอบกลับนาน หรือไม่ได้รับการตอบกลับจากผู้ส่งสาร (2) ด้านสาร การแจ้งข่าวสารกระชั้นชิด หรือล่าช้าจนเกินไป (3) ด้านช่องทางการสื่อสาร องค์กรขาดมาตรฐานในการส่งสาร และใช้ช่องทางการส่งข่าวสารเพียงช่องทางเดียว (4) ด้านผู้รับสาร พนักงานขาดโอกาสในการซักถาม และการแสดงความคิดเห็น

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2561

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

พาริตดา พรหมบุตร

วรารักษ์ เต็มแก้ว

อนันต์

PARIDA BRAHMAPUTRA: THE ORGANIZATION COMMUNICATION THAT  
EFFECTING TO CABIN CREW OPERATION

THESIS ADVISOR: WARAPORN TEMGAEW, Ph.D., 169 PP

The communication error of Norwegian air shuttle cabin crew was derived from the gab of communication among team within the organization. The objective of this study is 1) To examine ways that cabin crew communicate in the organization. 2) To study communication behaviors which effect cabin crew operation. Mixed method was used for this study in order to collect the data both qualitatively and quantitatively. Senior Cabin Crew Members of Norwegian Air Shuttle Bangkok Base were selected as a purposive sampling. The data was collected through in-depth interview for qualitative method. Whereas 184 questionnaires were given out to Norwegian Air shuttle cabin crew for quantitative method. The result showed that 1) most of the time, communication occurred via electronic mail and CrewNet (Vistair) Online Communication Tool. It had been found that these were one-way communication which the receivers were unable to promptly respond to the sender. 2) the communication behaviors which effect cabin crew operation had been categorized into 4 categories which are (1) Sender: the sender of the message and cabin crew were base in different location, therefore it took an amount of time to reply back and forth. (2) Message: crew were acknowledged within the short period of time or late notification. (3) Communication channel: there was no standard in sending message and applied only one way of communication channel. (4) Receiver: lack of chance for cabin crew to discuss or giving opinions for organizational communication.

Aviation Management

Academic Year 2018

Student's Signature

พริดา บราห์มาบุตร

Advisor's Signature

ว. เตมแก้ว

Co-Advisor's Signature

อ. นามสง