

คำนิยมเรื่อง “ความเกรงใจ” กับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน
ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



นายสุระ ศิริมหาวรรณ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-5838-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

"KRENGJAI" VALUE AND WORKING RELATIONSHIP BETWEEN FLIGHT ATTENDANTS

Mr.Surah Sirimahawan

สถาบันวิทยบริการ

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Speech Communication

Department of Speech Communication and Performing Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2003

ISBN 974-17-5838-3

ศุระ ศิริมหาวรรณ : ค่านิยมเรื่องความเกรงใจกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (KRENGJAI VALUE AND WORKING RELATIONSHIP BETWEEN FLIGHT ATTENDANTS) อ. ที่ปรึกษา : รศ.เมตตา วิวัฒนาคุณ, 91 หน้า. ISBN 974-17-5838-3

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การรับรู้ความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย เพื่อสำรวจการรับรู้ค่านิยมเรื่องความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติต่อความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย และบทบาทของค่านิยมความเกรงใจต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย จำนวน 225 คนและจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ คือ ชาวจีน เกาหลีและญี่ปุ่น รวมจำนวน 120 คน

ผลการวิจัยพบว่า

การรับรู้ความหมายของคำว่า “ เกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีการรับรู้ความหมายที่ไม่ตรงกัน กล่าวคือ ความหมายของ “ ความเกรงใจ ” ตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่มีผู้ระบุมากที่สุดคือ พฤติกรรมที่แสดงออกเนื่องจากไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น ถึงแม้ว่าความคิดกับกระทำนั้นจะไม่สอดคล้องกันก็ตาม โดยต้องแสดงออกมามักจะอยู่ในรูปแบบของการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และไม่แสดงความรู้สึกในด้านลบของตนเองออกมา สำหรับ “ ความเกรงใจ ” ตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ คือ การยิ้มเสมอและไม่บ่น รวมไปถึงการแสดงความคิดเห็นอกเห็นใจผู้อื่นด้วย

บทบาทของความเกรงใจจะส่งผลในทางที่ดี สำหรับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายนอก ทำให้เกิดการถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น ช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น เป็นต้น แต่ในทางกลับกัน ผลของการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า ความเกรงใจไม่ได้ส่งผลในทางที่ดีกับบุคคลซึ่งแสดงความเกรงใจ ทำให้รู้สึกอึดอัด ลำบากใจ เมื่อต้องกระทำบางอย่างที่ไม่ตรงกับความต้องการ หรือการที่ต้องทำงานหนักขึ้นเนื่องจากความเกรงใจ ไม่กล้าขอความช่วยเหลือ ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมาก ด้วยลักษณะอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างมากต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการต้องทำงานเป็นทีมอย่างใกล้ชิดกันภายในเนื้อที่การทำงานที่จำกัด

ภาควิชา.....วททวิทยาและสื่อสารภาพแสดง.....ลายมือชื่อนิติศ.....

สาขาวิชา.....วททวิทยา.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา.....2546.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

##4385146428 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEY WORD : KRENGJAI VALUE / INTERCULTURAL COMMUNICATION / FLIGHT ATTENDANTS

SURAH SIRIMAHAWAN : KRENGJAI VALUE AND WORKING RELATIONSHIP BETWEEN FLIGHT ATTENDANTS, THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. METTA VIVATANANUKUL, 91pp. ISBN.974-17-5838-3

This research aims to study the perception in Thai and foreign flight attendants on “Krengjai” value, and to study the similarity and difference of how these two parties perceive the definition of “Krengjai” and its role on their working relationship. This research is conducted by survey questionnaires of 225 Thai and 120 foreign flight attendants : Chinese, Korean and Japanese.

The results of the study show that

The definition of “Krengjai” from Thai flight attendants’ perspective is different from that of foreign ones. Thai flight attendants view “Krengjai” as “Don’t want to bother others” despite the fact that what they act may not correspond to what they think. In addition, for Thai it means an act which shows no negative feeling, while foreign flight attendants view “Krengjai” as a behavior of “smiling” , “no complaints” and “expression of empathy”.

“Krengjai” plays a great role in helping to create and maintain good relationship with other staffs, such as reducing conflict in a work place, supporting good working climate and strengthening ties with their superiors and co-workers. On the other hand, the study also shows the negative role of “Krengjai” towards the persons who possess this value, such as making the persons themselves feel uncomfortable for doing something that they don’t want to, and exercise unnecessary overwork.

In brief, “Krengjai” value has an important role in flight attendants’ working relationship because to work as a team, caring and maintaining good relationship between flight attendants is essential, especially because of their physical proximity and limited area of workspace.

Department Speech Communication and Performing Arts Student’s signature.....

Field of study Speech Communication Advisor’s signature.....

Academic year 2003 Co-advisor’s signature.....

กิตติกรรมประกาศ

กราบขอบพระคุณบิดามารดาที่ให้โอกาสทางการศึกษาที่ดีกับลูกมาตลอดโดยไม่มีเงื่อนไขใดใด และความรักที่มีค่าอันยิ่งใหญ่ที่มีให้กับลูกอย่างหาที่ไหนไม่ได้อีกแล้วในโลกนี้ ขอบคุณกำลังใจจากทุกคนในครอบครัว

ขอกราบขอบพระคุณ รศ. เมตตา วิวัฒนานุกูล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและคอยถามไถ่ถึงความคืบหน้าของงานตลอดเวลา 4 ปีเต็ม ๆ ขอบพระคุณที่ช่วยเงินลูกศิษย์คนนี้ให้สำเร็จการศึกษาจนทำให้มีวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์เล่มนี้จนได้ กราบขอบพระคุณ รศ.ดร. อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาเป็นประธานในการสอบวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งขอกราบขอบพระคุณ รศ. พชณี เขยจรรยา และ อ.จิรยุทธ์ สินธุพันธุ์ ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ พร้อมกันนี้กราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชา วาทยุทธศาสตร์และสื่อสารการแสดงผลงานที่ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่มีประโยชน์จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ขึ้น

ขอบคุณเพื่อน ๆ วาทยุทธศาสตร์ 3 ทุกคนที่ให้ความเข้าใจกันมาตลอดและความห่วงใยคอยถามไถ่ผลักดันให้ทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จ ขอบคุณเหล็ก ใหม่มและเอ๋ที่คอยห่วงใยให้คำปรึกษาด้านตัวเลขทั้งหลาย ขอบคุณ กรสุมา ที่พยายามทำตามที่เราสัญญากันไปว่าจะจบพร้อมกัน

ขอบคุณเพื่อน ๆ นิติศาสตร์ จุฬา ทุกคน สำหรับกำลังใจและน้ำใจที่หยิบยื่นให้กันมาโดยตลอดทั้งเรื่องเรียนและเรื่องส่วนตัว ขอบคุณจริง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง น้องอู๋ อากม ที่ทำให้รู้จักกับชีวิตนิสิตจุฬา ขอบคุณสำหรับทุกอย่างที่เป็นเรา รักเสมอ

ขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะนิเทศศาสตร์ทุกคน ที่อำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดีเสมอมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พี่คิด พี่สมใจ พี่ฝน และพี่ ๆ บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะทุกคน

ขอบคุณเพื่อนที่การบินไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นก ลลิตา สำหรับความช่วยเหลืออย่างเต็มใจและทุ่มเท และขอขอบคุณบริษัทฯ ที่เข้าใจและให้โอกาสศึกษาต่อ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน ที่สละเวลามาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่งนี้ หากไม่มีท่านเหล่านี้ วิทยานิพนธ์เล่มนี้คงสมบูรณ์ไม่ได้ กราบขอบพระคุณครับ

สุระ ศิริมหาวรรณ

| | |
|---|----|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ฉ |
| สารบัญ..... | ช |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| 1.3 ขอบเขตการวิจัย..... | 4 |
| 1.4 ปัญหาคำถามวิจัย..... | 4 |
| 1.5 สมมติฐานการวิจัย..... | 4 |
| 1.6 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย..... | 5 |
| 1.7 คำจำกัดความในการวิจัย..... | 6 |
| 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 7 |
| 2 ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 8 |
| 2.1 บทบาทและความสัมพันธ์ของค่านิยมกับการสื่อสาร..... | 8 |
| 2.2 ปัญหาความแตกต่างวัฒนธรรมต่อการรับรู้และสื่อสาร..... | 10 |
| 2.3 ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ..... | 12 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 16 |
| 3 ระเบียบวิธีวิจัย..... | 24 |
| 3.1 รูปแบบการวิจัย..... | 24 |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 24 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 26 |
| 3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 30 |
| 3.5 วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล..... | 30 |
| 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 31 |

| | หน้า |
|--|------|
| 4 ผลการวิจัย..... | 33 |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์..... | 33 |
| 4.2 ผลการวิจัยรายงานผลตามปัญหานำวิจัย..... | 37 |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 57 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 57 |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย..... | 62 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ..... | 67 |
| รายการอ้างอิง..... | 69 |
| ภาคผนวก..... | 72 |
| ภาคผนวก ก..... | 73 |
| ภาคผนวก ข..... | 74 |
| ภาคผนวก ค..... | 76 |
| ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... | 91 |

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารและวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เพราะการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดภาษา ประเพณี ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนปรัชญาและแนวความคิดต่าง ๆ อันเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมจากชนรุ่นหนึ่ง ไปยังอีกรุ่นหนึ่ง หรือจากสังคมหนึ่ง ไปยังอีกสังคมหนึ่ง เมื่อมีการสื่อสารกับผู้คนจากต่างวัฒนธรรม(ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ,2542)

มนุษย์เกิดมาในสังคมพร้อมกับความสามารถและความเฉลียวฉลาด ความสามารถในการเรียนรู้และการปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อม โดยมนุษย์จะเป็นผู้ควบคุมสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิตในสังคมให้เป็นไปตามปรารถนา มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่มเพื่อความอยู่รอด ทำให้รู้จักวิธีการป้องกัน การช่วยเหลือ ความเป็นเพื่อน ความพอใจที่ตนได้รับ จึงทำให้เกิดความต้องการ กฎของความปลอดภัยที่เป็นแนวทาง เพื่อจะควบคุมความสัมพันธ์ดังกล่าวให้อยู่ในขอบเขตที่จะควบคุมได้ง่าย(สุพัตรา สุภาพ,2536)

การที่มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มหรือสังคม และมีการกำหนดหรือทำความตกลงในระเบียบแบบแผนในการยึดถือปฏิบัติร่วมกันในสังคมหนึ่ง ๆ มนุษย์แต่ละกลุ่มจะทำการสร้างระบบสัญลักษณ์ขึ้นมา ซึ่งระบบสัญลักษณ์ในแต่ละกลุ่มย่อมมีความหลากหลายและซับซ้อนแตกต่างกันไป อันจะมีผลต่อพฤติกรรมของคนในกลุ่มนั้น ๆ ดังนั้น สิ่งที่เป็นที่ยอมรับในวัฒนธรรมหนึ่งจึงอาจไม่เป็นที่ยอมรับในอีกวัฒนธรรมหนึ่งได้

ด้วยเหตุนี้ เมื่อผู้ที่มาจากคนละสังคมนั้นมีความจำเป็นต้องติดต่อหรือพบปะกัน จึงควรมีวิธีการที่ช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาและทำความเข้าใจในค่านิยมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน คนที่มีวัฒนธรรมต่างกันย่อมมีการรับรู้ต่างกัน ดังนั้น การกระทำหนึ่ง ๆ อาจเป็นที่ยอมรับในวัฒนธรรมหนึ่งและไม่เป็นที่ยอมรับในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง การทำงานร่วมกับคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมกันอย่างมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ ซึ่งจะช่วยให้เราเข้าใจว่าทำไมคนหนึ่ง ๆ จึงแสดงออกและกระทำเช่นนั้นได้ถูกต้อง

การติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเจริญเติบโตทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยในปัจจุบันก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมและลักษณะการทำงานของคนแต่ละเชื้อชาติ มีการถ่ายทอดวิธีการและกิจกรรมของคนชาติอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในอีกประเทศหนึ่ง แนวโน้มที่จะเกิดการทำงานร่วมกันกับต่างชาติจึงมีมากขึ้น

การทำงานร่วมกับคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมกัน การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม จะทำให้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้ที่อยู่ในแต่ละวัฒนธรรมต่างกันไป ด้วย เมื่อคนต่างชาติต่างวัฒนธรรมต้องมาทำงานมาทำการสื่อสารกับคนไทย จึงเป็นที่น่าสนใจศึกษาว่า คนต่างชาตินั้นรับรู้ค่านิยมของคนไทยอย่างไร มีความเข้าใจและมีปฏิกิริยาอย่างไร

จากการศึกษาทางเอกสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อหาลักษณะพื้นฐานจิตใจของคนไทย(ไพบุลย์ รัตนมังคละ,2514 ; อังใน สุจินต์ ปริชามารด,2515) พบลักษณะรวม 20 ลักษณะที่มีความสอดคล้องกันดังนี้

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. รักสันติ | 2. ชอบอิสระ |
| 3. ชอบสนุก | 4. เมตตากรุณา |
| 5. โอบอ้อมอารีและเผื่อแผ่ | 6. กตัญญูกตเวที |
| 7. ถ่อมตน | 8. เกรงใจ |
| 9. ลีเมง่าย | 10. มีความอดกลั้น |
| 11. เชื้อกรรม | 12. เชื่อโชคกลางของขลัง |
| 13. ทนต่อทิวาของผู้อื่นได้ | 14. ผ่อนสั้นผ่อนยาว |
| 15. ชอบใช้เกียรติ | 16. เคารพผู้อาวุโส |
| 17. ยอมตามผู้มีอำนาจ | 18. ชอบงานมีเกียรติ |
| 19. ไม่เอาจริงเอาจัง | 20. ทำงานแบบผักชีโรยหน้า |

จากลักษณะพื้นฐานจิตใจของคนไทยทั้ง 20 ลักษณะดังกล่าวข้างต้น ความเกรงใจนับว่าเป็นค่านิยมอย่างหนึ่งที่มีอยู่เฉพาะคนไทย(วีรยุทธ วิเชียรโชติ,2513) ความเกรงใจนั้นสังคมไทยถือว่าเป็นคุณธรรม (Value) อย่างหนึ่งที่เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าบุคคลนั้นเป็นผู้ดี มี

มารยาท มีการศึกษา และมีสัมมาคาระ นับได้ว่าความเกรงใจเป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลในทางส่งเสริมความราบรื่นให้กับไมตรีสัมพันธ์ของสังคมไทย(นิคม ตั้งคะพิภพ,2516)

ค่านิยมและการปฏิบัติแบบที่เรียกว่า เกรงใจ เป็นค่านิยมที่ปรากฏเด่นชัดอยู่ในสังคมไทย ซึ่งสามารถพบเห็นได้โดยทั่วไปจากการประพฤติ ปฏิบัติตัวของคนไทยทุกคน และความเกรงใจนี้เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของบุคคล สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกันอีกด้วย จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาให้ลึกลงไปว่า คนไทย รับรู้และเข้าใจความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของตนเองว่าอย่างไร เหมือนกันหรือต่างกันอย่างไร และค่านิยมความเกรงใจนี้มีบทบาทอย่างไรต่อการติดต่อสื่อสารและต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับคนต่างชาติ โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในบริบทของการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมอื่น

ด้วยเหตุนี้งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาเรื่อง “ ค่านิยมเรื่องความเกรงใจกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ” การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างประเทศ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงขอบเขตของการวิจัยโดยละเอียดอีกครั้ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย
2. เพื่อสำรวจการรับรู้ค่านิยมเรื่องความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติต่อความหมายของคำว่า “ความเกรงใจ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย
3. เพื่อศึกษาบทบาทของค่านิยมความเกรงใจต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างประเทศ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุการทำงานกับสายการบินไทยอย่างน้อย 1 ปี โดยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม – 15 มีนาคม พ.ศ. 2545 รายละเอียด เกี่ยวกับวิธีแจ้งในวิธีการสุ่มตัวอย่างในบทต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะบุคคลที่ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน กล่าวคือ เน้นเฉพาะการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับเดียวกัน (Horizontal Communication) และมีหน้าที่การทำงานในลักษณะเดียวกัน โดยศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติที่มาปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เปิดรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติเพียง 3 ชาติด้วยกัน ซึ่งได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวจีน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวญี่ปุ่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวเกาหลี

ปัญหาในการวิจัย

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย รับรู้และเข้าใจความหมายของคำว่า “ความเกรงใจ” ของตนเองว่า อย่างไร
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นชาวต่างชาติ รับรู้และเข้าใจความหมายคำว่า “ความเกรงใจ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยว่า อย่างไร
3. ค่านิยมเรื่อง ความเกรงใจ มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างไรบ้าง

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

H0 : ลักษณะทางประชากรไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทค่านิยมด้านความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย

H1 : ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับบทบาทค่านิยมด้านความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

H0 : ลักษณะทางประชากรไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทค่านิยมด้านความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

H1 : ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับบทบาทค่านิยมด้านความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะประชากร ประกอบด้วย

1. เพศ ได้แก่ ชายและหญิง
2. อายุพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ได้แก่
 - 1) อายุต่ำกว่า 25 ปี
 - 2) อายุ 25 ปี – อายุ 27 ปี
 - 3) อายุ 28 ปี – อายุ 30 ปี
 - 4) อายุมากกว่า 30 ปี
3. อายุพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ได้แก่
 - 1) อายุต่ำกว่า 25 ปี
 - 2) อายุ 25 ปี – อายุ 27 ปี
 - 3) มากกว่า 27 ปี
4. อายุการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ได้แก่
 - 1) ระหว่าง 1 ปี – 3 ปี
 - 2) ระหว่าง 4 ปี - 6 ปี
 - 3) ระหว่าง 7 ปี – 9 ปี
 - 4) มากกว่า 9 ปี

5. อายุการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ได้แก่

- 1) ระหว่าง 1 ปี – 3 ปี
- 2) ระหว่าง 4 ปี – 6 ปี
- 3) มากกว่า 6 ปี

6. เชื้อชาติ ได้แก่ จีน เกาหลี และญี่ปุ่น

ตัวแปรตาม บทบาทของความเกรงใจในด้านต่างๆ ที่มีต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
อันได้แก่

- 1 การช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2 การช่วยลดความเครียดในการทำงาน
- 3 การช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน
- 4 การช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
- 5 การช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น
- 6 การช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานในหน้าที่ที่กำหนด (คูภาคผนวก ก) ตลอด
เส้นทางการบินคือ เริ่มตั้งแต่เตรียมตัวก่อนทำการบิน จนถึง จุดหมายปลายทางของเที่ยวบินนั้น

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานชายและหญิงที่ยังคงปฏิบัติ
หน้าที่ในการให้บริการ เพื่อความสะดวกสบายและความปลอดภัยตลอดเวลาของการเดินทาง บน
เครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (คูภาคผนวก ข)

ชาวไทย หมายถึง คนไทยที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ชาวต่างชาติ หมายถึง ชาวต่างประเทศปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่อง
บินสายการบินไทย ร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย

การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายและประเมินค่าความเกรงใจ

การสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์ในบริบทหนึ่ง ๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้นมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากในระดับที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกัน นำไปสู่การสร้างความหมายที่ไม่เหมือนกันได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ในด้านวิชาการ

การศึกษาวิจัยนี้ช่วยขยายฐานความรู้ด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม และสามารถสร้างองค์ความรู้และเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ค่านิยมในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ในการศึกษาต่อในอนาคต

ประโยชน์ในด้านวิชาชีพ

การวิจัยนี้ ช่วยให้หน่วยงานที่ทำงานด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ที่มีบุคลากรจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย ได้ทราบและเข้าใจถึงค่านิยมในการทำงานของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กร อันจะเป็นทางเลือกหนึ่งในการลดปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรม และทำให้บุคลากรต่างชาติและบุคลากรชาวไทยทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจมากขึ้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ ค่านิยมเรื่องความเกรงใจกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ” เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัยประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถสนับสนุนประเด็นปัญหานำวิจัย ที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 1 ดังต่อไปนี้

- บทบาทและความสัมพันธ์ของค่านิยมกับการสื่อสาร
- ปัญหาความแตกต่างวัฒนธรรมต่อการรับรู้และสื่อสาร
- ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทบาทและความสัมพันธ์ของค่านิยมกับการสื่อสาร

ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยม(Values)กับการสื่อสาร ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับ บทบาทของค่านิยมที่มีผลต่อการสื่อสารของมนุษย์ ซึ่งจากการวิจัยส่วนใหญ่ สามารถแบ่งข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมกับการสื่อสารได้ 2 ข้อ คือ (1) ค่านิยมเป็นสิ่งที่มนุษย์สื่อสารไม่ว่าจะทั้งทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านพฤติกรรมเชิงสัญลักษณ์ กล่าวคือ พฤติกรรมของมนุษย์ส่วนใหญ่จะเป็นสัญลักษณ์ที่สื่อถึงค่านิยมที่มนุษย์เรียนรู้และสั่งสมมา และ (2) ค่านิยมที่แต่ละบุคคลมีอยู่ เป็นสิ่งที่กำหนดวิธีการสื่อสารของบุคคลนั้น ๆ อีกนัยหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่าในข้อแรก การสื่อสารมีบทบาทในการสืบทอดค่านิยม ขณะที่ข้อที่สอง ค่านิยมจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบพฤติกรรมสื่อสาร(ภัทรานุจ แสงจันทร์,2542)

การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้สื่อสารมีความเหมือนกัน แชรรม์ (Schramm) กล่าวว่า เมื่อเราทำการสื่อความหมายแสดงว่า เราพยายามที่จะสร้างความเหมือนกันร่วมกับคนอื่น (commonness) (Schramm ; อ้างในจิราพร บุตรสันต์,2539) เบอร์โล(Berlo) กล่าวว่า ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมีความคล้ายคลึงกัน หากทั้ง 2 ฝ่ายไม่มีความคล้ายคลึงกัน การสื่อสารก็เกิดขึ้นไม่ได้ โรเจอร์ (Roger) เรียกลักษณะคล้ายคลึงของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ได้แก่

ความเชื่อ ค่านิยม การศึกษา สถานภาพทางสังคม ทัศนคติ เป็นต้น แชมรม (Schramm) เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าประสบการณ์ร่วม (experience) ความร่วมกันที่จะทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นได้ก็คือการร่วมกันในความหมาย (common meaning) (จิราพร บุตรสันต์, 2539)

ในลักษณะความคล้ายคลึงกันของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น วัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดการรับรู้ หรือตีความหมาย และเป็นไปไม่ได้ที่มนุษย์ทุกคนจะมีวัฒนธรรมร่วมกันหมด แต่ก็ไม่มีวัฒนธรรมใดดำรงอยู่ได้อย่างโดดเดี่ยว ทุกวัฒนธรรมต่างมีการปะทะสังสรรค์กัน ซึ่งการปะทะสังสรรค์ระหว่างวัฒนธรรมนี้อาจเป็นการพบกันแบบแทนที่ คือ วัฒนธรรมหนึ่งต้องดูกลืนอีกวัฒนธรรมหนึ่งให้สูญหายไป หรือเป็นการประสาน 2 วัฒนธรรมให้เข้ากัน

Lustig and Koester ได้ให้ความหมายของการสื่อสารต่าง วัฒนธรรม คือ “กระบวนการถ่ายทอดและตีความหมาย ปฏิสัมพันธ์ และสัญลักษณ์ ระหว่างคนที่มาจากวัฒนธรรมต่างกัน ภายใต้บริบทการสื่อสารหนึ่ง ๆ” (จิราพร บุตรสันต์, 2539)

โดยทั่วไปมนุษย์จะมองโลกโดยผ่านกรอบประสบการณ์ การรับรู้ และวัฒนธรรม ความเหมือนกันทางวัฒนธรรมจะทำให้เกิดความเข้าใจทางความหมายร่วมกัน เช่น เข้าใจ สถานการณ์ ภาษา และอวัจนภาษา ดังนั้น ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม จะทำให้ พฤติกรรมการสื่อสารของผู้ที่อยู่ในแต่ละวัฒนธรรมต่างกันไปด้วย วัฒนธรรมและการสื่อสารเป็นสิ่งที่ไปด้วยกันและมีต่างมีอิทธิพลต่อกัน วัฒนธรรมไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าไม่มีการสื่อสาร เพราะฉะนั้นการที่วัฒนธรรมเปลี่ยนไป การสื่อสารก็ย่อมเปลี่ยนตามไปด้วย

นอกจากนั้น มิงงานวิจัยของฮอฟส์ทีด (Hofstede, 1980) ที่กล่าวไว้ว่า คนไทยมีลักษณะนิสัยที่ เรียกว่า “Low Individualism” ซึ่งหมายถึง คนไทยมักจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะทำให้เกิดการแตกแยกในหมู่คณะ หลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง หรือหลีกเลี่ยงการแสดงความไม่พอใจเมื่อมีความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกันเกิดขึ้น

องค์ประกอบของวัฒนธรรม

จากการศึกษาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในระดับต่าง ๆ งานวิจัยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปยังองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความเชื่อ (beliefs) ค่านิยม (Values) และ

บรรทัดฐาน (norms) ว่ามีผลต่อการรับรู้ ทัศนคติ และมีผลต่อพฤติกรรมของคนในแต่ละวัฒนธรรมอย่างไร ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 ก่อให้เกิดรูปแบบวัฒนธรรม (Cultural patterns) ที่แตกต่างกัน

ค่านิยม (value) คือ ความรู้สึกนึกคิดของคนในสังคมหนึ่ง ๆ ว่าสิ่งใดดีหรือเลว ถูกต้องหรือผิด ยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม รวมทั้งการประเมินค่าต่าง ๆ ว่า สวย สะอาด มีค่าเหมาะสม ฯลฯ หรือไม่

โดยทั่วไป ในแต่ละวัฒนธรรม ค่านิยม จะมีความแตกต่างกันใน 2 มิติ คือ ในแง่คุณค่าหรือการให้ความสำคัญ (valence) และในแง่ความเข้มข้น (intensity) อาทิเช่น ค่านิยมในเรื่องการเคารพผู้อาวุโสกว่าอาจได้รับคุณค่าเป็นบวกและมีความเข้มข้นมากในสังคมไทย ขณะที่ในสหรัฐอเมริกาอาจได้รับคุณค่าเป็นลบ ในความเข้มข้นระดับปานกลาง เป็นต้น

บรรทัดฐาน (norms) คือ การแสดงออกซึ่งความเชื่อ หรือค่านิยมหนึ่ง ๆ ในสังคม หรือการคาดหวังร่วมกันในสังคมว่าพฤติกรรมหนึ่ง มีความเหมาะสมหรือไม่ เมื่อใดที่ พฤติกรรมหนึ่งไม่เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม ก็จะเกิดการประณามหรือพูดตำหนิขึ้น บรรทัดฐานมีลักษณะคล้ายกับค่านิยมในแง่ที่แต่ละวัฒนธรรมจะให้ความสำคัญ และความเข้มข้นแก่บรรทัดฐานต่าง ๆ มากน้อยต่างกัน แต่ขณะที่ค่านิยมและความเชื่อก่อนข้างจะมีการเปลี่ยนแปลงยาก หรือเปลี่ยนแปลงช้า บรรทัดฐานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ตัวอย่างของบรรทัดฐานได้แก่ การไหว้ การจับมือ การจูบ เป็นต้น (จิราพร บุตรสันต์, 2539)

ปัญหาความแตกต่างวัฒนธรรมต่อการรับรู้และสื่อสาร

ปัญหาหลักของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คือ ความแตกต่างของลักษณะการให้ความหมาย และพฤติกรรมการสื่อสาร เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารมาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกันของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้น ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อกัน และจะต้องไม่มีความรู้สึกว่าเด่นกว่าหรือด้อยกว่าในการมีปฏิสัมพันธ์ โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา ซนเฝ้า (Samovar, Larry A. and Porter, Richard E., 1995)

ในการสื่อสารระหว่างผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรมกัน ย่อมมีกรอบอ้างอิงที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้มีความคิด ความคาดหวัง ความรู้สึก การรับรู้ การตีความ และวิธีปฏิบัติต่ออีกฝ่ายหนึ่งแตกต่างกันออกไป ปัจจัยที่มีอิทธิพลและส่งผลให้แต่ละฝ่ายเกิดความคาดหวังในพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่ง คือ

1. ลักษณะทางวัฒนธรรม ได้แก่ ค่านิยม บรรทัดฐาน และกฎระเบียบต่าง ๆ
2. ลักษณะทางสังคมวิทยา ได้แก่ การเป็นสมาชิกในกลุ่มของตน อัตลักษณ์ทางสังคมและอัตลักษณ์ของบุคคล ความคาดหวังในบทบาทของคนในสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม
3. ลักษณะทางจิตวิทยา เช่น การมีภาพกำหนดตายตัว (Stereotypes) การมีอคติ (Prejudice) และการยึดเอาตนเองเป็นศูนย์กลาง (Ethnocentrism)

การสื่อสารที่มีประสิทธิผล (Effective Communication) การสื่อสารจะมีประสิทธิผลเพียงใดนั้นสามารถพิจารณาได้จากการเข้าใจในความหมายร่วมกันของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ถ้ายังเข้าใจร่วมกันได้มากเท่าใด ก็ยิ่งแสดงว่าการสื่อสารมีประสิทธิผลมากเท่านั้น

การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิผล (Uneffective Communication) อาจมีสาเหตุหลายประการ เช่น ผู้พูดอาจใช้คำที่ทำให้ผู้ฟังตีความผิดได้ง่าย หรือเกิดจากข้อบกพร่องของผู้ฟังทำให้ตีความต่างกัน ยิ่งในกรณีการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้วยแล้ว ปัจจัยด้านความรู้ทางภาษา และความรู้เรื่องวัฒนธรรมเป็นสิ่งสำคัญ ยิ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความรู้ร่วมกันมากเท่าไร ความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นก็จะยิ่งน้อยลงเท่านั้น

เมื่อคนเราทำการสื่อสาร เรามักตีความสัญลักษณ์ต่างๆ ที่มากับตัวสารโดยที่เราไม่รู้ตัว เป็นต้นว่าตีความผู้ส่งสารตามวัฒนธรรม เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา ตลอดจนกลุ่มต่างๆ ที่เขาสังกัด การจัดประเภทเหล่านี้นำไปสู่การมองแบบเหมารวมหรือ Stereotype ส่งผลต่อการตีความการกระทำของผู้อื่น โดยที่เราไม่รู้ตัวได้

ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ

การศึกษาเรื่องค่านิยมของคนไทย จากอดีตถึงปัจจุบัน การวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ค่านิยมของคนไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและการสัมพันธ์กับผู้อื่น ทั้งในด้านการสื่อสารในชีวิตประจำวันและการสื่อสารในองค์กรนั้น ส่วนใหญ่มาจากการศึกษาของชาวต่างประเทศเป็นหลัก ในระยะแรกเป็นการศึกษาที่ได้มาจากการสังเกตจากการมาปฏิบัติหน้าที่ในประเทศไทย โดยเฉพาะการเผยแพร่ศาสนา และจากการมาเยี่ยมชมประเทศไทย (อาทิ Wood 1926; Benedict, 1943 ; Embree, 1950 ; Blanchard, 1958 ; Hanks, 1966 ; Mosel, 1966 ; Phillips, 1966; Cooke, 1968 ; Gardiner, 1968; Enright, 1969; Rabibhadana, 1969 ; Skinner, 1975 ; Sharp, 1976 ; Hofstede 1984; Fieg, 1988 ; Fieg, 1989; Waisfisz, 1989; Kulick, 1992. ฯลฯ)

แนวการศึกษาเกี่ยวกับค่านิยมของคนไทย ส่วนหนึ่งเป็นการสำรวจวัฒนธรรมของคนไทย จากการศึกษาทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยม ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมซึ่งแสดงออกมา ทั้งนี้เป็นที่ยอมรับกันว่า มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่างวัฒนธรรมและการสื่อสาร ลักษณะ ค่านิยมของคนไทยจากแนวการศึกษานี้ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากผลการวิจัยส่วนใหญ่ ได้แก่

1. การเคารพผู้อาวุโส (hierarchy หรือ seniority)
2. ความเกรงใจและรักษาหน้าแก่ผู้อื่น (face-saving)
3. การรักษาความกลมเกลียว (harmony) และหลีกเลี่ยงปัญหาและความขัดแย้ง (conflict avoidance)
4. การปล่อยตามเวลาและกรรม
5. ความยืดหยุ่นและทำอะไร ๆ สบายๆ
6. การเน้นเรื่องพรรคพวก (collectivism / ingroup)
7. ความเอื้ออาทรและช่วยเหลือ

แม้ว่าค่านิยมและพฤติกรรมดังกล่าว จะเป็นข้อสรุปซึ่งได้รับการสนับสนุนจากการวิจัยจำนวนมาก แต่ได้มีการตั้งข้อสังเกตและข้อโต้แย้งอยู่บางประการ คือ 1) ค่านิยมและพฤติกรรมที่แสดงออกในชีวิตประจำวันอาจแตกต่างจากค่านิยมและพฤติกรรมที่ใช้ในหน้าที่การงาน 2) ค่านิยมเดิมของคนไทยบางประการ พบว่าเริ่มเปลี่ยนแปลงไปเหมือนกับค่านิยมทางตะวันตกมากขึ้น(เมตตา วิวัฒน์านุกูล.2536)

การศึกษาของ Fieg(1989) เน้นการสำรวจค่านิยมและแนวโน้มค่านิยม (value orientation) ที่สัมพันธ์กับมิติรอบตัวในชีวิตประจำวันตามแนวการศึกษาของ Kluckhohn และ Rhinesmith พบว่า

โดยพื้นฐานนิสัยเดิมคนไทยไม่ชอบคนถือตัว แต่ทั้งนี้คนไทยจะแสดงออกต่อผู้อื่นอย่างไรขึ้นกับท่าทีและการแสดงออกของอีกฝ่ายหนึ่ง หากอีกฝ่ายทำตัวกันเอง ตามสบาย คนไทยก็จะทำตัวเป็นกันเองและเปิดเผย แต่หากอีกฝ่ายไม่เป็นกันเอง คนไทยก็ไม่กล้าแสดงความเป็นกันเองออกมา ในด้านค่านิยมที่สัมพันธ์กับบุคคลอื่น Fieg ได้ตั้งข้อสังเกตเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่านิยมของคนไทยดังนี้คือ

การแสดงอารมณ์ จากอิทธิพลของศาสนาพุทธ ซึ่งสอนให้คนรู้จักข่มอารมณ์ และระงับความโกรธ ทำให้คนไทยไม่แสดงออกถึงอารมณ์ที่ตนรู้สึกอย่างเปิดเผย ตรงกันข้าม จะวางตัวเฉยและเก็บความรู้สึกไว้ Fieg ได้ยกตัวอย่างคำว่า “ใจเย็น” และ “เกรงใจ”(เมตตา วิวัฒนานุกูล.2536)

ความเป็นเพื่อน (มิตรภาพ) คนไทยเน้นการช่วยเหลือเพื่อนฝูงและเกรงใจเพื่อนสูง แม้ว่าคนไทยมีการแยกประเภทของเพื่อนเป็นเพื่อนกิน เพื่อนตาย และเพื่อนเที่ยว แต่มักไปไหนมาไหนกับเพื่อนที่สนิทกันเท่านั้น ในขณะที่คนอเมริกันอาจมีเพื่อนหลายคนขึ้นกับกิจกรรมที่จะทำร่วมกัน

โครงสร้างในองค์กร คนไทยโดยทั่วไปเน้นค่านิยมในเรื่องระบบอาวุโส และการผ่อนตามตำแหน่งหน้าที่ (authority) ดังนั้น ผู้ได้บังคับบัญชา โครงสร้างในองค์กรไทยจึงเน้นอำนาจในแนวตั้งลดหลั่นลงมากกว่าความสัมพันธ์ในแนวนอน คำว่า “เกรงใจ” และ “ให้เกียรติ” จึงเน้นให้ผู้น้อยใช้มากกว่าผู้ใหญ่

การเผชิญกับปัญหา ขณะที่คนอเมริกันชอบให้นำปัญหาออกมาถกเถียงกันอย่างไม่เปิดเผยและตรงไปตรงมา คนไทยชอบหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าแบบตรง ๆ และนิยมการอ้อมซอมและประนีประนอม โดยเฉพาะค่านิยมในเรื่อง “การรักษาหน้าหรือไว้หน้าของคนไทย” ทำให้คนไทยไม่นิยมต่อว่าหรือตำหนิคนต่อหน้าคนอื่น ความอายเป็นสิ่งที่คนไทยมีความหวงรู้สึกสูงค่านิยมด้านนี้ทำให้ลักษณะการแก้ปัญหาและลักษณะความเป็นผู้นำของคนไทยต่างจากอเมริกัน

ความเกรงใจ เป็นคุณลักษณะทางความรู้สึกชนิดหนึ่งที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งใช้เป็นกลวิธีทางจิตวิทยาอย่างหนึ่ง ที่ใช้รักษาบรรยากาศทางสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะ และการรักษาหน้าที่ที่มีอยู่ให้มีสภาพคงเดิม หรือดีขึ้น ทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าเป็นอย่างอื่นที่มีใช้พฤติกรรมที่ตนอยากตอบสนอง หรือตอบสนองไม่ตรงกับความต้องการ หรือตามความต้องการของตนเอง ความเกรงใจนี้เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของบุคคล สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกัน

ความหมายของ “เกรงใจ” ในอักขรานุศาสตร์พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2461 ปรากฏว่า “คนจะทำการสิ่งใด หากจะพูดจาสิ่งใดคอยรักษาใจผู้อื่น, เพราะกลัวเขาจะโกรธ” พจนานุกรมไทย พ.ศ. 2514 ให้ความหมายว่า “ไม่ยอมให้ลำบากเดือดร้อนรำคาญใจ”

คำว่า “เกรงใจ” ประกอบขึ้นด้วยคำสองคำ คือ “เกรง” และ “ใจ” เมื่อตรวจสอบดูตามความหมายที่ให้โดยพจนานุกรมสมัยต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงในความหมายของคำว่า “เกรง” กลัวคือ อักขรานุศาสตร์พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2461 “เกรง” หมายความว่า “ความคิดกลัวบ้างเล็กน้อย” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493 ก็ให้ความหมายของ “เกรง” ว่า “กลัว ขยาด ขาม ไม่กล้า” แต่พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 และพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของ “เกรง” ว่า “นึกกลัวไปเอง, นึกวิตกไปเอง” ส่วนคำว่า “ใจ” นั้น หมายถึงความรู้สึกนึกคิด และให้คำจำกัดความคำว่า “เกรงใจ” ไว้ว่า “ไม่ยอมให้ผู้อื่นรู้สึกลำบากเดือดร้อนรำคาญใจ ในภาษาไทยมีการใช้คำว่า “ใจ” ประกอบคำอื่น ซึ่งให้ความหมายเกี่ยวข้องกับความรู้สึก นึกคิด และทัศนคติในการสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลมากมายนัก จนมีผู้กล่าวว่า การที่มีการใช้คำเช่นนี้จำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าคนไทยระมัดระวังยิ่งนักที่จะรักษาความสัมพันธ์ระหว่างตนกับผู้อื่นได้ราบรื่น

หากพิจารณาตามหลักจิตวิทยาภาษาศาสตร์ (Psycholinguistics) คำว่า เกรงใจ มีรากศัพท์มาจากคำว่า เกรง หรือ ย่าเกรง กับคำว่า ใจ หรือ จิตใจ เมื่อรวมกันเข้าจะได้ความหมายว่า เป็นความเกรงกลัวใจของอีกฝ่ายหนึ่ง หรืออาจจะกล่าวได้ว่าเป็นสภาพทางจิตใจใกล้เคียงกับความ กลัว ขยาด ไม่กล้า ขาม ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์บุคลาสัมพันธ์ (วิรุทธ วิเชียร โชติ.2513)

ในด้านภาษาศาสตร์ คำว่า เกรงใจ เป็นคำผสมแยกออกเป็นคำ 2 คำ คือ เกรง ซึ่งหมายถึง กลัวเกรง และคำว่า ใจ อันหมายถึงความคิด จิตใจ เมื่อรวมกันเข้าเป็น เกรงใจ หมายถึง

การสังเกตที่โน้มน้าวบังคับให้ใครทำอะไรให้ และการใช้วิจารณ์โดยเอาใจเขามาใส่ใจเรา คำว่า เกรงใจ นั้นหมายถึง ทัศนคติท่าทีที่มีต่อผู้อื่นในสังคมไทย ซึ่งมีการเน้นถึงสถานภาพทางสังคมอย่างเด่นชัด การเกรงใจเป็นท่าทีแห่งอาการรีรอไม่มั่นใจ การยอมรับนับถือและใช้ วิจารณ์ญาณ โดยการเอาใจเขามาใส่ใจเราผสมกับความเคารพยกย่อง ทั้งยังต้องเป็นการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมด้วย

ความเกรงใจเป็นคุณธรรมหรือค่านิยมอย่างหนึ่งของคนไทย การรู้จักเกรงใจ เป็นเครื่องบ่งว่าบุคคลนั้นเป็นผู้ดี มีมารยาทงาม มีการศึกษาและมีสัมมาคารวะ เป็นที่ชื่นชอบของผู้ใหญ่ ผู้ใกล้ชิด และเป็นที่รักของมิตรสหาย ความเกรงใจเป็นตัวเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป(สุจินต์ ปริขามารด.2515)

สุนทรী โคมิน พบว่า คนไทยมีความเห็นว่า ความสำเร็จในชีวิตขึ้นอยู่กับวิธีและโอกาสมากกว่าความสามารถ การรักษาความสัมพันธ์ให้ราบรื่นมีความสำคัญมากกว่าการทำงานอย่างขยันขันแข็งและมุ่งมั่นการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากและความเกรงใจ ความสุภาพ ความเอื้ออารีช่วยลดจนความเอื้อเพื่อช่วยเหลือกันและกัน เป็นสิ่งที่คนไทยให้ความสำคัญสูง นักวิชาการหลายคนได้ชี้ให้เห็นว่า สังคมไทยรังเกียจการปะทะขัดแย้งกันซึ่งหน้า การเกรงใจก็เป็นกลไกสังคมอย่างหนึ่งในการหลีกเลี่ยงการปะทะขัดแย้งซึ่งหน้าทั้งนี้มิใช่แต่การปะทะขัดแย้งกับผู้ใหญ่เท่านั้น การปะทะขัดแย้งซึ่งหน้ากับคนที่มิมีสถานภาพเท่าเทียมกัน หรือต่ำกว่าก็เช่นเดียวกันเป็นสิ่งที่คนไทยพยายามหลีกเลี่ยง ความเกรงใจจึงเป็นกลไกสังคมที่ช่วยให้หลีกเลี่ยงการปะทะขัดแย้งซึ่งหน้าได้

ความเกรงใจ เป็นเรื่องของการหลีกเลี่ยงการปะทะขัดแย้งกันซึ่งหน้า คนที่เราเกรงใจก็คือคนที่เรามีโอกาสที่ต้องเผชิญหน้า คนที่เราจะต้องพบปะและมีความสัมพันธ์ด้วย เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ส่วนตัว เช่น คนเราเกรงใจ ภรรยา สามี และลูก เพราะในชีวิตเราต้องสัมพันธ์พบปะกับคนเหล่านี้อยู่เสมอ ๆ เราไม่อยากจะให้มีการปะทะขัดแย้งกันเกิดขึ้นในครอบครัวโดยไม่จำเป็น ถ้าเราอยู่ในชุมชนหมู่บ้าน เราก็ไม่อยากจะทำอะไรที่คนในชุมชนรังเกียจและโกรธ เพราะคนอยู่ในหมู่บ้านเดียวกัน ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน คนที่เป็นผู้ใหญ่เราก็ต้องเกรงใจมากกว่าคนที่เป็นเด็กหรือผู้น้อย เพราะเราอาจต้องพึ่งคนเหล่านี้ในปัจจุบันหรืออนาคต สำหรับคนส่วนมากความสัมพันธ์กับผู้ใหญ่ มักมีความสำคัญมากกว่าความสัมพันธ์กับเด็กหรือผู้น้อย นอกจากนั้นแล้วในสังคมไทยเรื่องของสถานภาพต่ำสูง ยศศักดิ์ ฐานะมีความสำคัญมากเป็นเสมือนหลักที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกาะเกี่ยวอยู่ เมื่อสถานภาพต่ำสูงมีความสำคัญเช่นนี้ คนทุกคนมักจะระแวงและระวังไม่ให้อันใดถูกดูหมิ่นตนมากเป็นพิเศษ เป็นการรักษาศักดิ์ศรีของตนและ

สถานภาพของตน การเกรงใจ ในฐานะที่ไม่ทำอะไรที่จะละเมิดศักดิ์ศรีของผู้อื่น การเกรงใจในรูปแบบที่ไม่ทำอะไรที่เป็นการทะนงองอาจหรืออวดเอื่อม ซึ่งเป็นการแสดงให้ผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ใหญ่รู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติต่ออย่างไม่สมฐานะยศศักดิ์ของตนจึงสำคัญ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในประเทศไทย ผู้ริเริ่มและมีความสนใจเรื่องความเกรงใจ คือ นายแพทย์ประสพ รัตนากร และคณะกรรมการสาขาปรัชญา สภาวิจัยแห่งชาติ ผู้รับเรื่องความเกรงใจมาทำการวิจัย คือ ดร. วิรุฑุท และ ดร. นवलเพ็ญ วิเชียรโชติ โดยได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ลักษณะและธรรมชาติของความเกรงใจ(วิรุฑุท วิเชียรโชติ, 2513:1-23) เพื่อที่จะทราบว่า “ ความเกรงใจ ” ที่มีปรากฏอยู่ในความรู้สึกนึกคิดของคนไทยนั้นคืออะไร มีลักษณะและธรรมชาติอย่างไร มีสาเหตุมาจากไหน ตลอดจนมีผลดีผลเสียอย่างไรต่อส่วนบุคคลและส่วนรวม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างหลายประเภท คือ ชาวบ้านจากจังหวัดราชบุรี สุพรรณบุรีและกาญจนบุรี จำนวน 150 คน เป็นนิสิตนักศึกษา จำนวน 100 คน เป็นนักศึกษาที่มาจากจังหวัดต่างๆ จำนวน 107 คน ข้าราชการครู จำนวน 50 คน และเป็นนักเรียนชั้นมัธยมตอนปลายในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 152 คน วิธีการศึกษาได้ใช้แบบสอบถามชนิดต่าง ๆ เช่น ใช้การทดสอบโดยวิธีสัมพันธคำและพฤติกรรม โดยแบบสอบถามชนิดสัมพันธคำนั้น ได้แยกความแตกต่างทางความหมายของคำ (Thematic Differential) โดยกำหนดคำ “ เกรงใจ ” และ “ ไม่เกรงใจ ” เป็นคำหลัก และวิธีให้เขียนเล่าเรื่องประทับใจ (Critical Incidents) เกี่ยวกับความเกรงใจและไม่เกรงใจ พร้อมทั้งชี้ให้เห็นถึงผลดีและผลเสียตอนหนึ่งและอีกตอนหนึ่งให้บรรยายลักษณะของคนที่เกรงใจและไม่เกรงใจ

ในการศึกษาวิจัย ดร. วิรุฑุท วิเชียรโชติ ได้สร้างโครงหุ่นขึ้นโดยให้ชื่อว่า “ โครงหุ่นบุคคลสัมพันธ ” แล้วทำการศึกษาถึงคุณลักษณะของความเกรงใจตามองค์ประกอบ ต่าง ๆ ในโครงหุ่นที่สร้างขึ้น ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบทางอาเวค กล่าวถึงคุณลักษณะทางด้านค่านิยม เช่น เชื่อว่าความเกรงใจเป็นคุณสมบัติของผู้ดี เป็นคุณสมบัติของผู้เจริญ ถือว่าเป็นประเพณีของไทยที่เด็กต้องเกรงใจผู้ใหญ่ ไม่ได้แย่งผู้ใหญ่ ต้องเกรงใจผู้มีพระคุณ ทางการประเมินค่าถือว่า คนที่เกรงใจคือคนที่

ความคิดครอบงำ คนที่เกรงใจเป็นคนดี ไม่รบกวนผู้อื่น ไม่กล้าทำชั่ว การไม่เกรงใจเป็นการลบหลู่ ส่วนทางอารมณ์ถือว่าคนที่เกรงใจเพราะกลัวว่าคนอื่นเขาจะเสียหน้า

2. องค์ประกอบทางพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมทางบุคคลสัมพันธ์ เกรงว่าความสัมพันธ์จะเสื่อมลงไป ถือว่าความเกรงใจเป็นนิสัยของคนไทยและเป็นผลสืบเนื่องมาจากการอบรม และถือว่าคนที่ได้รับการศึกษาอบรมจะมีความเกรงใจ

3. องค์ประกอบทางความรู้ เชื่อว่าควรเกรงใจคนที่มีความรู้ความสามารถ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าจะทำให้ผู้อื่นเกรงใจ

4. องค์ประกอบทางเจตนาธรรมณ์ คือ เมื่อตั้งใจว่าจะทำอะไร เช่น ตั้งใจจะรบกวนผู้อื่น เอาเปรียบเบียดเบียน ขัดใจผู้อื่น แต่เกิดความเกรงใจจึงไม่กล้ากระทำ เพราะไม่อยากจะรบกวนคนอื่น กลัวผิดระเบียบ ขนบประเพณีหรือผิดคำสั่ง หรือกลัวผิดกาลเทศะ เป็นต้น

5. องค์ประกอบทางคุณภาพแห่งตนและผู้อื่น เช่น การป้องกันตนเองและผู้อื่น การเคารพในกรรมสิทธิ์ของผู้อื่น รักษาคุณภาพทางสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จึงทำให้เกิดความเกรงใจ เพราะกลัวบุคคลอื่นเสียหน้า กลัวถูกหาว่าโง่

6. องค์ประกอบทางบทบาทสัมพันธ์ สถานภาพ และบทบาทที่ต่างกัน ทำให้เกิดความเกรงใจ เช่น ตำแหน่งหน้าที่ อายุ ชาติกำเนิด คุณวุฒิ เพศ ความสนิทสนม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดความเกรงใจมากน้อยไม่เท่ากัน

ด้านสาเหตุของความเกรงใจ ดร. วิรุฑูท วิเชียรโชติ พบว่า สาเหตุของความเกรงใจ มีปัจจัยมาจาก ผู้อาวุโส ผู้มีพระคุณ ผู้บังคับบัญชา พ่อแม่ ครู เพื่อน ความคุ้นเคย คนที่ชอบให้อภัย ส่วนความไม่เกรงใจนั้นมาจาก คนที่เห็นแก่ตัว คนไม่มีมารยาท คนไม่รักษาคำพูด คนไม่รู้จักกาลเทศะ ผู้ที่มีฐานะต่ำกว่า คนอกตัญญู คนไม่ดี

ด้านผลของความเกรงใจ พบว่า ผลเสียที่เกิดจากความเกรงใจ คือ ทำให้ต้องรอคอย ทำให้เสียผลประโยชน์ ทำให้ไม่กล้าขอร้อง ทำให้พูดเท็จ ไม่กล้าทำอะไรตามใจตนเอง ทำตามผู้อื่น ไม่กล้ารบกวน ไม่กล้าทำให้ผู้อื่นผิดหวัง ผลดีของความเกรงใจ คือ ทำให้เกิดมิตรภาพเป็นที่รักใคร่ชอบพอและได้รับคำชมจากผู้ใหญ่ว่ามีความเรียบร้อย ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ช่วยเสริม

สร้างสัมพันธไมตรีให้ราบรื่นและมีความยับยั้งชั่งใจ(วีรยุทธ วิเชียรโชติ.2513) ส่วนผลของความไม่เกรงใจ พบว่าทำให้ไม่ตรงต่อเวลา พุดมากโดยไม่มีเนื้อหา พุดจาหยอกล้อกันมาก ทำให้เสียงดัง นอกจากนี้ยังทำให้มีความกลัวที่จะกระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพราะถือว่าตนทำถูก คนมีสิทธิที่จะทำ ผลเสียก็คือ ทำให้ไม่มีใครอยากคบ และทำให้เป็นคนพุดสอดแทรกหรือขัดจังหวะผู้อื่น แต่ผลดีก็คือ มีความกล้าที่จะทำงาน

ดังนั้น พฤติกรรมความเกรงใจที่มีในคนไทยนั้น จึงมีทั้งผลดีและผลเสีย กล่าวคือ ในแง่ดี ความเกรงใจเป็นคุณธรรมอย่างหนึ่งในสังคมไทย ดังคำสอนว่า “ ผู้ดีย่อมรู้จักเกรงใจคน ” (คุษฎี มาลากุล,2524) ซึ่ง ดร. วีรยุทธ และ ดร. นवलเพ็ญ วิเชียรโชติ ได้สรุปผลการวิจัยว่า ความเกรงใจเป็นค่านิยมเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลในทางเสริมสร้างความราบรื่นให้กับสัมพันธไมตรีและความสงบเรียบร้อย ทั้งยังเป็นลักษณะอันดีงานของผู้รู้จักกาลเทศะและยับยั้งชั่งใจ แต่ถ้ามีมากเกินไปหรือใช้ไม่ถูกต้องตามกาลเทศะ และหลักเหตุผลแล้ว ก็อาจเป็นผลเสียในด้านที่ทำให้ไม่มีการแสดงเหตุผลเพื่อโต้แย้ง คัดค้านผู้อื่น เมื่อผู้อื่นพูดอะไรก็มักจะรับฟัง คือ พยักหน้าเห็นด้วยและยินยอมอนุโลม เห็นด้วยและทำตาม ความเกรงใจมีส่วนสำคัญที่ทำให้บุคลิกภาพของคนไม่เป็นไปตามครรลองแห่งสังคมประชาธิปไตย ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ กล่าวคือ ในการประชุมปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ปัญหาบางประการ ถ้าผู้น้อยมีแต่ความเกรงใจผู้ใหญ่ จนไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ทำให้งานล่าช้า และไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร การทำงานย่อมบังเกิดผลเสียหลายแก่ส่วนรวมได้

ทั้งนี้เนื่องจากสังคมไทยประเพณีและวัฒนธรรมมีการสอนและฝึกอบรมให้เคารพยำเกรงผู้อาวุโส (ไพฑูรย์ เครือแก้ว,2506, เมตดา วิวัฒนานุกูล และ รัตนา จักกะพาก,2542, ทองห่อ วิภาวิน , 2516) ลักษณะของสังคมไทย มีค่านิยมในการฟังพาวาอาศัยผู้อื่น เห็นความสำคัญของญาติพี่น้อง ยึดถืออาวุโสเป็นใหญ่ ทำให้ขาดอิสระภาพในการตัดสินใจ สังคมจะไม่ยอมรับบุคคลที่ไม่มีความเกรงใจ

นอกจากนี้ ดร. วีรยุทธ วิเชียรโชติ และ ดร. นवलเพ็ญ วิเชียรโชติ ยังได้กล่าวว่า ความเกรงใจยังมีลักษณะเป็นกลวิธีป้องกันตัว (Defense Mechanism) ซึ่งเป็นลักษณะที่เด่นชัดของความเกรงใจอีกประการหนึ่ง โดยการรักษาหน้าของตนเองและผู้อื่นที่เราเคารพรักใคร่ชอบพอ และบางครั้งเป็นการหาสาเหตุเพื่อแก้ตัว (Rationalization) เช่น ในกรณีที่เกิดความกลัว ไม่กล้าแสดงออกซึ่งความต้องการหรือความปรารถนาของตน แล้วอ้างว่า เพราะ “ เกรงใจ ” สาเหตุที่เป็น

เช่นนี้อาจจะสืบเนื่องมาจากการพัฒนาบุคลิกภาพแบบเก็บกดของคนไทย ที่ไม่นิยมให้เด็ก ๆ ได้แสดงออกซึ่งความเป็นตนเอง ประกอบกับความเกรงขามผู้ใหญ่ด้วย

หลังจากนั้น ในปี พ.ศ. 2513 ประสิทธิ์ บัวคลี่ ได้นำเอาแนวคิดเรื่องค่านิยมความเกรงใจของ ดร. วีรยุทธ วิเชียรโชติ และ ดร. นवलเพ็ญ วิเชียรโชติ มาทำการศึกษาขยายโดยเปรียบเทียบระหว่างความวิตกกังวล ความเกรงใจ และความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนไทยในต่างจังหวัด จำนวน 100 คน นักเรียนไทยในกรุงเทพฯ จำนวน 100 คน และนักเรียนนานาชาติจำนวน 216 ซึ่งกำลังศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวนทั้งสิ้น 416 คน พบว่า ความเกรงใจมีความสัมพันธ์แบบเส้นโค้งกับความวิตกกังวลและความคิดสร้างสรรค์ หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเกรงใจน้อยและเกรงใจมาก จะมีความวิตกกังวลสูง แต่คนที่มีความเกรงใจปานกลาง จะมีความวิตกกังวลต่ำ และคนที่มีความเกรงใจน้อยและเกรงใจมาก จะมีความคิดสร้างสรรค์น้อย ส่วนคนที่มีความเกรงใจปานกลาง จะมีความคิดสร้างสรรค์มาก

จากการเปรียบเทียบความเกรงใจระหว่างเด็กไทยกับเด็กนานาชาติพบว่า นักเรียนนานาชาติมีความเกรงใจน้อยกว่านักเรียนไทยทั้งสองกลุ่ม และเปรียบเทียบในนักเรียนไทยทั้งสองกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนในด้านความแตกต่างระหว่างเพศพบว่า นักเรียนชายและนักเรียนหญิงมีความเกรงใจไม่แตกต่างกัน

ในปีต่อมา วิราพร เทพวิรพงษ์ (2514) ได้ศึกษาอิทธิพลของความเกรงใจที่มีต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาในกลุ่ม โดยแยกศึกษาตามเพศ ความเกรงใจ ผู้อาวุโส และความสัมพันธ์ระหว่างความเกรงใจกับค่านิยมทางไมตรีสัมพันธ์ ความคิดสร้างสรรค์ และความเป็นผู้นำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นนิสิตปีที่ 3 วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร จำนวน 532 คน ชาย 344 คน หญิง 188 คน พบว่า ความเกรงใจมีความสัมพันธ์แบบเส้นตรงในทางบวกกับค่านิยมทางไมตรีสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์แบบเส้นโค้งกับความคิดสร้างสรรค์ และไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นผู้นำ หมายความว่า นิสิตที่มีความเกรงใจน้อย จะแสดงการผ่อนคลายความตึงเครียด ความก้าวร้าวมากกว่านิสิตที่มีความเกรงใจมาก ทั้งยังมีการแสดงออก มีเหตุผล และข้อเสนอแนะดีกว่าอีกด้วย กลุ่มนิสิตที่มีความเกรงใจมาก มีค่านิยมแบบไมตรีสัมพันธ์และแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตรมากกว่ากลุ่มที่มีความเกรงใจน้อย ผู้อาวุโสมีอิทธิพลต่อกลุ่มที่มีความเกรงใจมาก มากกว่ากลุ่มที่มีความเกรงใจน้อย บุคคลที่ใจเย็น ไม่ก้าวร้าว รักสงบ มีความเรียบร้อยในการวางตัวจะมีความเกรงใจมาก

จากแนวคิดเรื่องค่านิยมเรื่องความเกรงใจ ของ ดร. วีรยุทธ วิเชียรโชติ และ ดร. นวลเพ็ญ วิเชียรโชติ เริ่มมีผู้ให้ความสนใจมากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2515 พบงานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมเรื่องความเกรงใจ 3 ฉบับ โดยฉบับแรก ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเกรงใจและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเด็กไทยและจีน เปรียบเทียบความเกรงใจโดยใช้เพศและเชื้อชาติ (มุกดา ศรีรงค์, 2515) พบว่า เด็กไทยมีความเกรงใจมากกว่าเด็กจีนที่ระดับสถิติ .01 นอกจากนั้นยังพบอีกว่า ทั้งเด็กไทยและเด็กจีนที่มีความเกรงใจสูงและต่ำมีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน เด็กไทยและเด็กจีนนั้น เพศหญิงมีความเกรงใจสูงกว่าเพศชายที่ระดับสถิติ .01 ส่วนฉบับที่สองศึกษาโดยปราชญ์ลาปณ์ กัญหเนตร (2515,177) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมตอบสนองระหว่างบุคคล ความเกรงใจ และการปรับตัว พบว่า ความเกรงใจมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับพฤติกรรมดำเนินบุคคลอื่นและการแก้ปัญหาที่บุคคลอื่น แต่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการดำเนินตนเอง และการยกโทษหรือการให้อภัย งานวิจัยฉบับที่สาม ได้ทำการศึกษาเรื่องความเกรงใจ การคิดสร้างสรรค์ และลักษณะความเป็นผู้นำ (สุจินต์ ปริษามารถ, 2515) โดยทำการศึกษาให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในนครหลวง จำนวน 6 โรงเรียน ประกอบด้วยนักเรียนที่ประพาศติค้อยตามสังคม ชาย 53 คน หญิง 47 คน และ นักเรียนที่ประพาศติค้อยต่อสังคม ชาย 53 คน หญิง 47 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน พบว่า นักเรียนชายที่ประพาศติค้อยต่อสังคม มีความเกรงใจสูงกว่า นักเรียนหญิงที่ประพาศติค้อยต่อสังคม และทั้งนักเรียนชายและหญิงที่ประพาศติค้อยตามสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นักเรียนชายที่ประพาศติค้อยตามสังคมและนักเรียนหญิงที่ประพาศติค้อยตามสังคม มีความเกรงใจไม่แตกต่างกัน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2516 ได้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมเรื่องความเกรงใจมากขึ้น คือมีการนำเอาแนวคิดเรื่องค่านิยมความเกรงใจมาศึกษาและขยายให้กว้างขึ้น ดังจะเห็น ได้จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เริ่มนำเอาแนวคิดเรื่องค่านิยมความเกรงใจมาศึกษาในประเด็นที่แตกต่าง กันออกไป เช่น ศึกษาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบค่านิยมความเกรงใจ กับความคิด สร้างสรรค์ (นิคม ตั้งคะพิภพ, 2516) ศึกษาความเกรงใจ การรักษาหน้าและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (ประภาพิศ ศรีตระกูล, 2516) ศึกษาเปรียบเทียบความเกรงใจ กับ ความแตกต่างกันตามถิ่นที่อยู่ (บุหงา วชิระศักดิ์มงคล, 2516) ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพความเกรงใจ กับความแตกต่างกันของนิสิตวิทยาลัย วิชาการกับนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ (นวลละออ เจียมสุวรรณ, 2516) รวมถึงการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบและธรรมชาติของความเกรงใจของคนไทย ระหว่างความห่างเหินและความสนิทสนม (เพ็ญกุล สุทธิรงค์, 2516)

การศึกษาวิจัยต่างประเทศ มีนักวิชาการหลายคนให้ความสนใจศึกษาคำนิยามเรื่องความเกรงใจของคนไทย (อาทิ Phillips, 1965 ; Blanchard, 1958 ; Kaplan, 1961) ฟิลลิปส์ (Phillips) ศึกษาคนไทยในตำบลบางชัน พบว่า บุคลิกภาพของคนไทยในตำบลบางชันโดยทั่วไปจะไม่มีความสุข เพราะเขาทั้งหลายไม่สามารถแสดงออกถึงความรู้สึกได้ การที่เขาไม่สามารถแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริงของเขาได้นั้น เนื่องมาจากเขาต้องการรักษาสัมพันธภาพของตนเองในสังคม และจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานั้น พบว่า จุดสำคัญของการซ่อนเร้นความรู้สึกก็คือ เพื่อหลีกเลี่ยงการก้าวร้าวหรือการทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด ไม่ต้องการให้ผู้อื่นรู้สึกไม่พอใจต่อเขา ป้องกันการทะเลาะวิวาท เป็นต้น และสิ่งที่ต้องระมัดระวังที่สุดก็คือ คำพูด เพื่อให้มีมิตรภาพเป็นไปด้วยดี ฉะนั้น การซ่อนความรู้สึกของคนไทยน่าจะเป็นคำนิยามอย่างหนึ่งของ “ ความเกรงใจ ” เพราะไม่กล้าพูดให้กระทบกระเทือนใจคนอื่น เกรงว่าเขาจะโกรธ ขาดสัมพันธภาพอันดีต่อกัน จากผลการวิจัย ฟิลลิปส์ยังพบอีกว่า คนไทยมีนิสัยเชื่องช้า เยือกเย็น สุขุม ใจง่าย ชอบเก็บตัว มีน้ำใจโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่พูดในสิ่งที่ผู้อื่นไม่พอใจ (Phillips, Herbert P; 1966) เช่นเดียวกับที่ บลันชาร์ด (Blanchard) ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการยึดถืออุเบกขาของคนไทย จนบางครั้งทำให้คนไทยยุ่งยากใจในการทำกิจกรรม พยายามหลีกเลี่ยงการกระทำหรือคำพูดที่จะทำให้กระทบกระเทือนต่อจิตใจของผู้อื่น เพราะกลัวว่าจะนำความผิดหวังมาสู่ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้อย่างน้อยบางครั้งแสดงพฤติกรรมที่ไม่ตรงกับจุดประสงค์ของตนเอง ทั้งนี้เพื่อรักษาสัมพันธภาพเอาไว้ อีกตอนหนึ่งกล่าวว่า ความเกรงใจ หมายถึง การรักษาหน้า หรือถนอมความรู้สึกของคนอื่นไม่ให้กระทบกระเทือน อาจถึงขนาดปรารถนาให้ตนเองละลายหายไปด้วยวิธีก้มกราบ นอบน้อม หรือเห็นแก่ผู้อื่นจนเกินไป เพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้อื่นและตนเองต้องอับอายขายหน้าหรือเสียหน้า (Blanchard, Wendell ; 1958) ส่วน แคนแพลน (Kaplan) กล่าวถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสังคมไทยว่า จุดประสงค์ใหญ่ก็เพื่อหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่ให้เกิดขึ้น จึงมักจะแสดงความรู้สึกตรงข้ามกับความเป็นจริง นอกจากนั้น แคนแพลนพบว่า จากการให้ตอบปัญหาโดยเติมคำในแบบทดสอบ SCT (Sentence Completion Test) ตั้งข้อความให้เช่น “บุคคลผู้ซึ่งไม่แสดงความรู้สึกของเขาออกมาแสดงว่า...” จากผู้ตอบจำนวน 37 คน คำที่เติมส่วนใหญ่เป็นดังนี้ “เขาเป็นคนใจดี ไม่ต้องการทะเลาะถกเถียงกับใคร” หรือ “เขากินอย่างสุขุมรอบคอบ ซึ่งเป็นลักษณะที่ดีประจำตัวบุคคล” หรือ “เขาเป็นคนสุภาพ เป็นคนดี” เป็นต้น และแคนแพลนกล่าวอีกว่า ส่วนใหญ่ของการดำเนินชีวิตน้องจะทำตามที่ ลูกจะทำตามพ่อแม่ โดยไม่แสดงความคิดเห็นของตนเองไม่ว่าจะชอบหรือไม่ชอบ จะถนัดหรือไม่ถนัดในงานนั้น

รายงานของแคนแพลนสนับสนุนให้เห็นว่า ลักษณะของบุคคลในสังคมไทยเป็นลักษณะของสังคมไม่ตรีสัมพันธ์ ที่ไม่แสดงความคิดเห็นของตนเองก็เพื่อรักษาสัมพันธภาพอันดี

ของหมู่คณะเอาไว้ และจากแนวคิดที่กล่าวว่า แสดงว่าบุคคลในสังคมไมตรีสัมพันธ์ไม่นิยมใช้ความคิดของตนเองมากนัก ไม่กล้าซักถามหาความรู้เนื่องจากเกรงใจหรือกลัวจะเสียหน้า จึงน่าจะทำให้ความคิดแบบสอพลอของบุคคลในสังคมไมตรีสัมพันธ์นี้น้อยตามไปด้วย และลักษณะเหล่านี้ก็อาจจะถ่ายทอดไปสู่เด็กซึ่งเป็นผลผลิตของสังคมรุ่นใหม่ด้วย(Bert Kaplan;1961) สอดคล้องกับรายงานของ ยูเนสโกที่กล่าวว่า ลักษณะนิสัยสำคัญอย่างหนึ่งของคนไทยคือ การเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ เพราะ ผู้ใหญ่มานานโลกมาก่อนย่อมรู้ดีกว่า เมื่อถึงวัยเรียนก็ถูกอบรมให้เคารพยกย่องและเชื่อฟังครู ถ้าได้แย้งจะถูกประณามว่าเป็นศิษย์นอกครู เมื่อเป็นเช่นนี้ก็หมายความว่า การอบรมเลี้ยงดูเด็กของเราส่วนใหญ่แล้วจะสอนให้รู้จักเกรงใจ อันเป็นบุคลิกภาพที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ ไม่กล้าแสดงออกในสิ่งที่ตนต้องการ ไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง แม้ไม่เห็นด้วยก็เฉยเสีย (บุหงา วชิระศักดิ์มงคล;2516)

ถ้าพิจารณาตามข้อสังเกตของชาวตะวันตก ความเกรงใจเกี่ยวข้องกับบทบาท “ผู้ใหญ่ – ผู้น้อย” จนอาจพูดได้ว่า เป็นกลไกสังคมอย่างหนึ่งที่ใช้ป้องกันความขัดแย้งระหว่าง “ผู้ใหญ่ – ผู้น้อย” ตัวอย่างที่ Klausner ให้ไว้เป็นเรื่องการโทรศัพท์ปรึกษาธุรกิจ คนไทยที่เป็นผู้น้อยจะไม่โทรศัพท์ปรึกษาธุรกิจ คนไทยที่เป็นผู้น้อยจะไม่โทรศัพท์ไปพบกับผู้ใหญ่โดยตรง แต่จะโทรศัพท์ไปปรึกษาผู้น้อยระดับเดียวกันที่ทำงานอยู่กับผู้ใหญ่คนนั้นและปรึกษาหาข้อมูล หากไม่ได้ข้อมูลคำปรึกษาที่ต้องการ เขาจะโทรศัพท์ไปนัดผู้ใหญ่เพื่อขอเข้าพบและขอคำปรึกษา กรณีนี้เป็นกรงใจในความสัมพันธ์ระหว่าง “ผู้ใหญ่ – ผู้น้อย” เป็นเรื่องที่ผู้น้อยไว้หน้าและไม่อยากทำตนเสมอผู้ใหญ่

เมื่อพิจารณาความเกรงใจในแง่ที่เป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่าง “ผู้ใหญ่” และ “ผู้น้อย” ความกลัวจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นจริง เพราะผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีอำนาจมากกว่า ตนเองและอาจเป็นที่พึ่งของตนได้ การทำให้ผู้ใหญ่รู้สึกไม่พอใจหรือเดือดร้อนจึงเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ แต่การเกรงใจของไทยนั้นไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะผู้น้อยเกรงใจผู้ใหญ่เท่านั้น แต่มีกรณีที่มีเกรงใจภรรยา บิดามารดาเกรงใจบุตร ผู้ใหญ่เกรงใจผู้น้อยและคนที่มิสถานภาพเสมอกันเกรงใจซึ่งกันและกัน พระอภัยมณีก็เกรงใจเมียโดยเฉพาะอย่างยิ่งนางสุวรรณมาลี

จากแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค่านิยมเรื่องความเกรงใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น เห็นได้ชัดเจนว่า ความเกรงใจเป็นค่านิยมอย่างหนึ่งในระบบค่านิยมในสังคมไทย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า ค่านิยมเรื่องความเกรงใจที่เป็นค่านิยมของคนไทยนั้น

ชาวต่างชาติรับรู้ความหมายอย่างไร และเมื่อต้องติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ มีบทบาทและผลต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างไร

ในบทต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ วิธีวิจัย ประชากร วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ คำนิยมเรื่องความเกรงใจกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ” มีรูปแบบการศึกษาวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

การวิจัยเชิงสำรวจ ที่มีวิธีในการเก็บข้อมูล คือ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเป็นหลักในการเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหญิง (Airhostess) และชาย (Steward) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งได้แก่ ชาวจีน ชาวเกาหลี และชาวญี่ปุ่น ที่จัดให้ขึ้นทำการบินและปฏิบัติงานในเที่ยวบินระหว่างประเทศร่วมกัน ดังมีรายละเอียดเกี่ยวกับบินดังนี้

เที่ยวบินข้ามทวีป (Intercontinental Routes)

1. เส้นทางแปซิฟิกเหนือ (North Pacific Services)

| เที่ยวบิน | เส้นทางเดินทาง | วันที่เดินทาง |
|-----------|-------------------------------|--------------------------|
| TG772 | Bangkok – Tokyo – Los Angeles | อังคาร พุธ ศุกร์ อาทิตย์ |
| TG774 | Bangkok – Osaka – Los Angeles | จันทร์ พฤหัส เสาร์ |

เที่ยวบินสายเอเชีย-ตะวันออกกลาง (Regional Routes)

1. Thailand – Manila – Japan

| เที่ยวบิน | เส้นทางเดินทาง | วันที่เดินทาง |
|-----------|-----------------|------------------------|
| TG640 | Bangkok – Tokyo | ทุกวัน |
| TG642 | Bangkok – Tokyo | พุธ ศุกร์ อาทิตย์ |
| TG626 | Bangkok – Osaka | จันทร์ พุธ พฤหัส เสาร์ |
| TG620 | Bangkok – Osaka | ทุกวัน |

2. Thailand – Hong kong – Taiwan – Seoul

| เที่ยวบิน | เส้นทางเดินทาง | วันที่เดินทาง |
|-----------|------------------------------|---------------|
| TG600 | Bangkok – Hong kong | ทุกวัน |
| TG632 | Bangkok – Hong kong - Taipei | ทุกวัน |
| TG628 | Bangkok – Hong kong – Seoul | ทุกวัน |
| TG630 | Bangkok – Hong kong – Taipei | ทุกวัน |
| TG606 | Bangkok – Hong kong | ทุกวัน |
| TG602 | Bangkok – Hong kong | ทุกวัน |
| TG638 | Bangkok – Taipei - Seoul | พุธ สุกร์ |
| TG652 | Bangkok – Kaohsiung | ทุกวัน |
| TG656 | Bangkok – Seoul | เสาร์ อาทิตย์ |
| TG658 | Bangkok – Seoul | ทุกวัน |

3. Thailand – People's Republic of China

| เที่ยวบิน | เส้นทางเดินทาง | วันที่เดินทาง |
|-----------|--------------------------------|-------------------------------|
| TG612 | Bangkok – Kunming | จันทร์ อังคาร พุธ สุกร์ เสาร์ |
| TG616 | Bangkok – Chiang Mai – Kunming | พฤหัสบดี อาทิตย์ |
| TG668 | Bangkok – Guangzhou | จันทร์ อังคาร พฤหัสบดี เสาร์ |
| TG664 | Bangkok – Shanghai | ทุกวัน |
| TG614 | Bangkok – Beijing | ทุกวัน |

หมายเหตุ ข้อมูลของจำนวนเที่ยวบินได้จาก ตารางการบินประจำภาคฤดูหนาว (Winter Traffic Program Information) ที่ใช้ระหว่างวันที่ 29 ตุลาคม 2544 – 24 มีนาคม 2545

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม จากจำนวนประชากรข้างต้นทั้งหมด บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดจำนวน 4,312 คน สามารถพร้อมที่จะปฏิบัติงานจริงได้เพียง จำนวน 3,012 คน นับเฉพาะพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบินที่พร้อมปฏิบัติงาน โดยไม่รวมถึงพนักงานที่ลาพัก /ลาคลอดและที่ยังอยู่ในขั้นทดลองงาน โดยแบ่งออกเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย จำนวน 2,760 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ จำนวน 225 คน โดยจำแนกตามสัญชาติได้ดังนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวจีน จำนวน 99 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวญี่ปุ่น จำนวน 74 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชาวเกาหลี จำนวน 52 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) เดือนธันวาคม 2544)

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)(ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุขโข ;2540) ซึ่งกำหนดว่าหากต้องการความเชื่อมั่น 95 % และความผิดพลาดไม่เกิน 10 % ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ต้องการจึงมีจำนวน 225 คน ในส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีจำนวน 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีเครื่องมือที่สำคัญในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ผนวกกับผลจากการทำแบบสอบถามนำร่อง (Pilot test) ผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อทำการเก็บข้อมูล

แบบสอบถาม

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามฉบับภาษาไทยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย และแบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ โดยในแต่ละชุดจะมีเนื้อหาที่สอดคล้องกันทุกตอน โดยทั้งสองฉบับแบ่งออกเป็น 3 ส่วนและมีรายละเอียดสอดคล้องกันดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

1. เพศ
2. อายุ
3. สัญชาติ
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจนถึงปัจจุบัน

ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารและการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ

1. สาเหตุที่เลือกมาทำงานกับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. คุณมีเพื่อนชาวต่างชาติที่ทำงานอยู่ในเมืองไทยประมาณกี่คน
3. คุณเคยมีเพื่อนเป็นคนต่างชาติก่อนที่จะเข้ามาทำงานที่บริษัทการบินไทยหรือไม่
4. คุณมีเพื่อนสนิทที่เป็นชาวต่างชาติกี่คน

ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมเรื่องความเกรงใจ โดยมีคำถามดังนี้

1. คุณคิดว่าความเกรงใจ หมายความว่าอะไร
2. จากการที่ทำงานกับชาวต่างชาติมา คิดว่าชาวต่างชาติที่ได้ทำงานร่วมกันส่วนใหญ่มีความเกรงใจหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
3. ตัวอย่างพฤติกรรมของเพื่อนต่างชาติที่แสดงถึงความเกรงใจและไม่เกรงใจในสถานการณ์ต่างๆ
4. ในการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานต่างชาติ คุณแสดงพฤติกรรมเกรงใจมีความดีเป็นเช่นไร
5. คุณคิดว่าเพื่อนต่างชาติรู้สึกอย่างไรกับการแสดงความเกรงใจของคุณ
6. คุณมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับผลของความเกรงใจในการทำงาน
7. คุณคิดว่าความเกรงใจมีผลต่อประเด็นต่างๆต่อไปนี้อย่างไร

- ผลการทำงานโดยรวม
- การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานต่างชาติ
- ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานต่างชาติ

8. ความคิดเห็นอื่นๆ ในเรื่องความเกรงใจที่มีผลต่อสังคมไทย

โดยแบบสอบถามดังกล่าวทั้ง 2 ฉบับ สามารถแจกแจงรายละเอียดตามประเด็นปัญหานำวิจัยดังต่อไปนี้

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย รับรู้และเข้าใจความหมายของคำว่า “ความเกรงใจ” ของตนเองว่า อย่างไร

ปัญหานำวิจัยข้อนี้ เป็นการหาความหมายร่วมกันของคำว่า “ความเกรงใจ” โดยส่วนนี้ผู้วิจัยได้ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยเรียงลำดับการรับรู้และเข้าใจความหมายของคำว่า “ความเกรงใจ” ของตนเองว่าเข้าใจอย่างไรตามลำดับ ซึ่งได้นำความหมายต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจโดยแบบสอบถามนำร่องก่อนแล้ว นำมากำหนดเป็นตัวเลือก เพื่อให้ง่ายต่อการหาจุดร่วมกันของการรับรู้และเข้าใจความหมายของคำว่า “ความเกรงใจ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย

คำถาม คุณคิดว่าความเกรงใจ หมายความว่าอะไร (เรียงลำดับ1-3)

- ยิ้มเสมอและไม่บ่น
- ไม่แสดงความไม่พอใจหรือความโกรธออกมา
- ความไม่สอดคล้องกันของความคิดและการกระทำ คือ อยากทำอย่างหนึ่งแต่ไม่สามารถทำได้
- การแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
- เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการยอมรับอำนาจของผู้อื่น
- พฤติกรรมที่แสดงออกมาเพราะไม่ต้องการที่จะรบกวนผู้อื่น
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นชาวต่างชาติ รับรู้และเข้าใจความหมายคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยว่าอย่างไร

ปัญหานำวิจัยข้อที่สองนี้ เป็นการสำรวจว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติรับรู้และเข้าใจความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ว่าอย่างไร

โดยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติเป็นผู้ตอบแบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษ ซึ่งมีลักษณะเนื้อหาตรงกันกับแบบสอบถามฉบับภาษาไทย โดยให้เรียงลำดับความหมายของคำว่าเกรงใจตามทัศนคติของชาวต่างชาติ

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 ค่านิยมเรื่อง ความเกรงใจ มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างไรบ้าง

ปัญหานำวิจัยข้อนี้ จะประกอบไปด้วยคำถาม 3 ลักษณะ คือ คำถามปลายปิด คำถามปลายเปิด และคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยหรือไม่กับประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผลของความเกรงใจที่มีต่อการทำงาน โดยรวบรวมประเด็นต่าง ๆ ที่ได้มาจากแบบสอบถามนำร่องมาตั้งเป็นประเด็น

คำถาม คุณคิดว่าเพื่อนต่างชาติรู้สึกอย่างไรกับการแสดงความเกรงใจของคุณ

คำถาม คุณมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับผลของความเกรงใจในการทำงาน

คำถาม คุณคิดว่าความเกรงใจมีผลต่อประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้อย่างไร

- ผลการทำงานโดยรวม
- การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานต่างชาติ
- ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานต่างชาติ

โดยใช้การประเมินแบบ Likert Scale ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินโดยผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนในการวิเคราะห์ดังนี้ ถ้าผู้ตอบประเมินว่า

| | | |
|------------------|--------------|---|
| มีผลดี | ให้คะแนนเป็น | 5 |
| ค่อนข้างมีผลดี | ให้คะแนนเป็น | 4 |
| ไม่มีผลใด ๆ | ให้คะแนนเป็น | 3 |
| ค่อนข้างมีผลเสีย | ให้คะแนนเป็น | 2 |
| มีผลเสีย | ให้คะแนนเป็น | 1 |

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามนำร่อง (Pilot test) เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาเชิงวิชาการ และเพื่อปรับปรุงให้แบบสอบถาม นำไปสู่ประเด็นที่ศึกษาและวิจัย หลังจากนั้น นำแบบสอบถามนำร่องไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 225 คน จากนั้น นำคำตอบและความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้จากแบบสอบถามนำร่องทั้งหมดมาสร้างเป็นแบบสอบถามอีกชุด เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นสามารถสื่อความเข้าใจตรงกัน และวัดสิ่งที่ต้องการตามประเด็น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อตรวจสอบว่าคำถามดังกล่าวตรงกับประเด็นที่ศึกษาวิจัย

ก่อนนำแบบสอบถามดังกล่าวออกใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) การทดสอบความเที่ยงตรงนั้นผู้ทำการศึกษาได้ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยการสื่อสารพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา ภาษา และ โครงสร้างแบบสอบถาม ส่วนความเชื่อมั่นนั้น ตามหลักการจึงนำไปทดสอบก่อน (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มประชากรเป้าหมายจำนวน 30 คนก่อน เพื่อทดสอบความเข้าใจคำถาม ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของการตอบ

วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล

ได้มีการแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 3 ระยะคือ

1. ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในขั้นที่แรก ผู้วิจัยทำการขออนุญาตจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับประจำเที่ยวบิน เพื่อทำการเก็บข้อมูล นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้มีการคัดเลือกผู้ช่วยเก็บรวบรวมภาคสนาม เนื่องจากการ

เก็บรวบรวมข้อมูลนี้จะดำเนินการตลอดเส้นทางการบิน ดังนั้น จึงไม่สามารถจ้างพนักงานนอกภาคสนามได้ ผู้วิจัยจึงได้ให้พนักงานต้องรับบนเครื่องบินส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้ร่วมงานกับผู้วิจัยเป็นผู้ช่วยดำเนินการเก็บข้อมูล

ในขั้นที่สอง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามนำร่องไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 225 คน เพื่อหาเกณฑ์ในการนำมาสร้างแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลจริง

ในขั้นที่สาม ผู้วิจัยนำคำตอบและความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้จากแบบสอบถามนำร่องทั้งหมดมาสร้างเป็นแบบสอบถามอีกชุด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามชุดดังกล่าวไปเก็บข้อมูลจริง

2. ขณะเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้วางแผนการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม – 15 มีนาคม พ.ศ. 2545 โดยเริ่มจากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรตัวอย่างด้วยตนเอง

3. หลังเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม โดยถือหลักว่า ถ้า ผู้ตอบแบบสอบถามครบในส่วนของคำถามปิด ถือว่า แบบสอบถามนั้นสมบูรณ์ ในส่วนของแบบสอบถามเปิด ผู้วิจัยไม่สามารถที่จะกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ เนื่องจากบางคนจะบอกว่า ไม่มีข้อคิดเห็น หรือ ไม่มีเวลาตอบ ทั้งนี้เป็นธรรมชาติของแบบสอบถามเองด้วยที่ เมื่อมีคำถามเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะไม่ค่อยให้ความสนใจในการตอบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยข้อมูลเชิงปริมาณจะได้จากแบบสอบถามปลายปิด ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพจะได้จากแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows และ Microsoft Excel เพื่อหาค่าสถิติดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) หาค่าร้อยละ (Percentage) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และหาค่า Chi - Square การตรวจสอบการรับรู้และเข้าใจความหมายของความเกรงใจ โดยในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความหมายของคำว่า " ความเกรงใจ " เมื่อได้ผลการหาค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำผลที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญ โดยการแบ่งช่วงค่าเฉลี่ยที่ได้เป็น 3 ช่วงเท่า ๆ กัน เพื่อใช้ในการแปลความหมาย ดังนี้

| | |
|--------------------------|---------------------------|
| ช่วงที่ 1 (ระดับต่ำ) | ค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.01 - 1 |
| ช่วงที่ 2 (ระดับปานกลาง) | ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.01 - 2 |
| ช่วงที่ 3 (ระดับสูง) | ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.02 - 3 |

เพื่อศึกษาหาความแตกต่างและจัดลำดับการให้ความสำคัญกับความหมายของคำว่า " ความเกรงใจ "

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด มีลักษณะเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ และแปรผลเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ทำวิจัย ทำการตรวจสอบซ้ำ เพื่อให้เกิดความตรงในเนื้อหา และเกิดความเที่ยงในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะได้แสดงให้เห็นในรูปของตารางและกล่าวแสดงผลวิเคราะห์โดยละเอียดในบทต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ ค่านิยมเรื่องความเกรงใจกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ และเพื่อศึกษาบทบาทของค่านิยมความเกรงใจว่ามี ผลต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างไร เพื่อให้สามารถตอบปัญหานำวิจัยดังกล่าวไปได้นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยจำนวน 225 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ จำนวน 120 คน จากข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 : ผลการศึกษาเกี่ยวกับรับรู้และเข้าใจความหมายคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตอนที่ 3 : ผลการศึกษารolesบทบาทของค่านิยมเรื่องความเกรงใจต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 1 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ตารางแสดงลักษณะทางประชากรจำแนกตามเพศของกลุ่มประชากรตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

| เพศ | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย | | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ | |
|------|----------------------------------|--------|---------------------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชาย | 60 | 26.8 | 2 | 1.67 |
| หญิง | 165 | 73.2 | 118 | 98.33 |
| รวม | 225 | 100 | 120 | 100 |

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยมีทั้งหมด 225 คน เป็น เพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และเพศหญิง จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 ในส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ พบว่า จากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 120 คน จำแนกได้เป็น เพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 และเพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 98.33

ตารางที่ 2 ตารางแสดงลักษณะทางประชากรจำแนกตามอายุของกลุ่มประชากรตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย

| อายุ | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย | |
|---------------|----------------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 22 | 9.8 |
| 25 – 27 | 104 | 46.3 |
| 28 – 30 | 60 | 26.8 |
| มากกว่า 30 ปี | 39 | 17.1 |
| รวม | 225 | 100 |

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย

จากการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 225 คน พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ที่มีอายุระหว่าง 25 – 27 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 28 – 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 30 ปีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

ตารางที่ 2 (ต่อ) ตารางแสดงลักษณะทางประชากรจำแนกตามอายุของกลุ่มประชากรตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

| อายุ | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ | |
|---------------|---------------------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 48 | 40.00 |
| 25 – 27 | 40 | 33.33 |
| มากกว่า 27 ปี | 32 | 26.67 |
| รวม | 120 | 100 |

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

จากจำนวนทั้งหมด 120 คน พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 28 – 30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 อายุมากกว่า 27 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

ตารางที่ 3 ตารางแสดงลักษณะทางประชากรจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทการบินไทยของกลุ่มประชากรตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย

| ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทการบินไทย | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย | |
|------------------------------------|----------------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ |
| 1 – 3 | 115 | 51.2 |
| 4 – 6 | 77 | 34.1 |
| 7 – 9 | 6 | 2.4 |
| มากกว่า 9 ปี | 27 | 12.2 |
| รวม | 225 | 99 |

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย

จากการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 225 ชุด พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย มีระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทการบินไทยในช่วง 1 – 3 ปี มากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ ในช่วง 4 – 6 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และมากกว่า 9 ปี จำนวน 27 คน หรือร้อยละ 12.2 แต่พบว่าผู้ที่ทำงานกับบริษัทการบินไทยในช่วง 7-9 ปี เป็นจำนวน น้อยที่สุด คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตารางที่ 3 (ต่อ) ตารางแสดงลักษณะทางประชากรจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทการบินไทยของกลุ่มประชากรตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

| ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทการบินไทย | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ | |
|------------------------------------|---------------------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ |
| ต่ำกว่า 4 ปี | 56 | 46.67 |
| 4 – 6 | 48 | 40.00 |
| มากกว่า 6 ปี | 16 | 13.33 |
| รวม | 120 | 100 |

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีระยะเวลาที่ทำงานกับ บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ต่ำกว่า 3 ปี มากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ในช่วง 4 – 6 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มากกว่า 6 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

ตอนที่ 2 : ผลการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจความหมายคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและชาวต่างชาติ

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย รับรู้และเข้าใจความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของตนเองว่า อย่างไร

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นชาวต่างชาติ รับรู้และเข้าใจความหมายคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยว่า อย่างไร

จากประเด็นปัญหานำวิจัยทั้งสองข้อนั้น ผู้วิจัยจะขอนำเสนอข้อมูลเปรียบเทียบการรับรู้และเข้าใจความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ตามความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ตารางแสดงข้อมูลการรับรู้และเข้าใจความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ตามความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

| ความหมายของคำว่าความเกรงใจ ตามความคิดเห็น | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย | | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ | |
|--|----------------------------------|-------|---------------------------------------|------|
| | Mean | SD | Mean | SD |
| 1. ยิ้มเสมอและไม่บ่น | .292 | .642 | .479* | .479 |
| 2. ไม่แสดงความไม่พอใจหรือความโกรธออกมา | .658 | .911 | .379 | .379 |
| 3. ความไม่สอดคล้องกันของความคิดและการกระทำ | 1.170 | 1.181 | .379 | .379 |
| 4. การแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น | .780 | .935 | .479 | .479 |
| 5. พฤติกรรมที่เกิดจากการยอมรับอำนาจของผู้อื่น | .682 | 1.010 | .379 | .379 |
| 6. พฤติกรรมที่แสดงออกมาเพราะไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น | 2.512* | .840 | .379 | .379 |

จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย พบว่า ตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยส่วนใหญ่ เห็นว่า ความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย คือ พฤติกรรมที่แสดงออกมาเพราะไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น มากที่สุด $\bar{X} = 2.512$ อยู่ใน รองลงมาคือ ความไม่สอดคล้องกันของความคิดและการกระทำ $\bar{X} = 1.170$ ซึ่งถือได้ว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ กล่าวคือ พฤติกรรมที่แสดงออกมาเพราะไม่ต้องการรบกวนผู้อื่นนี้ อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับปานกลาง ระหว่าง 1.01 – 2 ในขณะที่ พฤติกรรมอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับต่ำระหว่าง 0.01 – 1 โดยพบว่าการยิ้มเสมอและไม่บ่นเป็นพฤติกรรมที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด $\bar{X} = .292$ ดังแสดงให้เห็นในตารางต่อไปนี้

ในส่วน of ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ พบว่า ตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า ความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย คือ การยิ้มเสมอและไม่บ่น และการแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เท่ากัน คือ $\bar{X} = .47946$ พบว่าจากการแบ่งช่วงค่าเฉลี่ยเป็น 3 ช่วงดังที่กล่าวไว้ในระเบียบวิธีวิจัย พบว่าอยู่ในช่วงเดียวกันไม่แตกต่าง คือ อยู่ระหว่าง $\bar{X} = 0.01 - 1$ นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมอื่นๆ อันได้แก่ การไม่แสดงความไม่พอใจหรือความโกรธออกมา ความไม่สอดคล้องกันของความคิดเห็นหรือการกระทำ พฤติกรรมที่เกิดจากการยอมรับอำนาจของผู้อื่น และพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพราะไม่ต้องการรบกวนผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน $\bar{X} = .3790$

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างไรบ้าง

จากประเด็นปัญหานำวิจัยในข้อนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ ความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ในส่วนที่หนึ่ง ความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และส่วนที่สอง รูปแบบพฤติกรรม “ความเกรงใจ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย จากสายตาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

ส่วนที่ 1 ความแรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 5 ตารางแสดงข้อมูลความแรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในแง่ของการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

| ความแรงใจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล | | | |
|---|---------|--|---------|
| เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ | ไม่เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ |
| 1. ความแรงใจช่วยให้ทำงานอย่างราบรื่น | 136 | 1. ความแรงใจทำให้ทำงานเหนื่อยเกินไป | 11 |
| 2. ความแรงใจทำให้ช่วยกันทำงาน | 109 | 2. ควรทำงานเป็นทีมมากกว่าทำเพราะความแรงใจ | 9 |
| 3. ความแรงใจทำให้มีความร่วมมือกัน | 65 | 3. ถ้าทุกๆคน ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดก็ครบถ้วนแล้วไม่จำเป็นต้องทำเพราะแรงใจ | 6 |
| 4. ความแรงใจทำให้บรรยากาศการทำงานดีขึ้น | 59 | 4. ต้องใช้เหตุผลมากกว่าทำเพราะความแรงใจ | 6 |
| 5. ความแรงใจทำให้ช่วยเหลือกัน | 59 | 5. ความแรงใจอาจทำให้เกิดการทำงานที่บกพร่องได้ | 3 |
| 6. ความแรงใจทำให้เห็นอกเห็นใจกัน | 48 | | |
| 7. ความแรงใจทำให้รู้สึกดีต่อกัน | 20 | | |
| 8. ความแรงใจช่วยลดการขัดแย้ง | 20 | | |
| 9. ความแรงใจทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น | 14 | | |
| 10. ความแรงใจทำให้เกิดมิตรยืม | 10 | | |
| 11. ความแรงใจทำให้ไม่มีการกินแรงกัน | 9 | | |
| 12. ความแรงใจทำให้มีน้ำใจขึ้น | 4 | | |
| 13. ความแรงใจทำให้รู้สึกดีต่องาน | 2 | | |
| 14. ความแรงใจทำให้ทุกคนขยันขึ้น | 1 | | |
| 15. ความแรงใจช่วยอำนวยความสะดวก | 1 | | |

| | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|
| 16. ความเกรงใจทำให้พึ่งพาอาศัยกัน | 1 | | |
| 17. ความเกรงใจเป็นสมบัติของผู้ดี | 1 | | |

จากแบบสอบถามพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับบทบาทของความเกรงใจในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยพบว่า ความเกรงใจมีบทบาทช่วยให้การทำงานราบรื่นขึ้น เป็นจำนวนมากที่สุดคือ 136 คน รองลงมาได้แก่ ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน จำนวน 109 คน นอกจากนี้ยังพบว่า ในด้านความร่วมมือกัน จำนวน 65 คน และการทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น และ ก่อให้เกิดความช่วยเหลือ จำนวน 59 คน เท่ากัน และเห็นอกเห็นใจกัน จำนวน 48 คน ซึ่งมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน แต่พบว่าในประเด็นเรื่อง ก่อให้เกิดความรู้สึกดีต่องาน จำนวน 2 คน และ ทุกคนขยันขึ้น การอำนวยความสะดวก พึ่งพาอาศัยกัน และสมบัติของผู้ดีจำนวน 1 คน มีจำนวนน้อยที่สุด

ในขณะที่พบว่า มีผู้ไม่เห็นด้วยเป็นจำนวนน้อยกว่าผู้ที่เห็นด้วย โดยพบประเด็นด้านการทำงานเหนื่อยเกินไป จำนวน 11 คน มากที่สุด และควรทำงานเป็นทีมมากกว่า จำนวน 9 คน ในขณะที่พบว่าทุกคนปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดก็ครบถ้วนแล้ว และต้องใช้เหตุผลมากกว่า จำนวน 6 คน

ตารางที่ 6 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในแง่ของการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

| ความสัมพันธ์/สถิติ | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ |
|--------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| | P | P |
| ระหว่างเพศ | .909 | 1.00 |
| อายุ | .331 | 0.560 |
| อายุการทำงาน | .575 | 0.725 |
| ระหว่างเชื้อชาติ | - | 0.000 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

พบว่า เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และ อายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทของความเกรงใจในแง่ของการช่วยเพิ่ม

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในส่วน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ พบว่า เชื้อชาติ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และ อายุ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผล

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวคิดในเรื่งบบทบาทของความเกรงใจในแง่ของการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เชื้อชาติ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์กับบทบาทของความเกรงใจในแง่ของการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

ตารางที่ 7 ตารางแสดงข้อมูลความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในแง่ของการช่วยลดความเครียดในการทำงาน

| ความเกรงใจช่วยลดความเครียดในการทำงาน | | | |
|--|---------|---------------------------|---------|
| เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ | ไม่เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ |
| 1. ความเกรงใจทำให้ไม่เกิดการทะเลาะ | 167 | 1. ทำให้ไม่มีการเห็นใจกัน | 31 |
| 2. ความเกรงใจทำให้รู้สึกดีต่อกัน | 153 | | |
| 3. ความเกรงใจทำให้ช่วยกันทำงาน | 108 | | |
| 4. ความเกรงใจทำให้บรรยากาศการทำงานดีขึ้น | 77 | | |

| | | | |
|--|----|--|--|
| 5. ความเกรงใจทำให้การทำงานราบรื่น | 39 | | |
| 6. ความเกรงใจทำให้เข้าใจกันขึ้น | 31 | | |
| 7. ความเกรงใจทำให้ไม่เกิดความเครียด | 28 | | |
| 8. ความเกรงใจทำให้เห็นใจกัน | 21 | | |
| 9. ความเกรงใจทำให้คุยกันมากขึ้น | 16 | | |
| 10. ความเกรงใจช่วยลดความเห็นแก่ตัว | 13 | | |
| 11. ความเกรงใจทำให้ไม่เบียดเบียน ผู้ร่วมงาน | 8 | | |
| 12. ความเกรงใจทำให้เกิดการไว้ใจกัน | 5 | | |
| 13. ความเกรงใจทำให้เห็นอกเห็นใจกัน | 4 | | |
| 14. ความเกรงใจช่วยทำให้ทำงานเสร็จ ทันเวลา | 1 | | |
| 15. ความเกรงใจทำให้ทำงานด้วยความ สบายใจ | 1 | | |
| 16. ความเกรงใจทำให้ทำให้อารมณ์ดี | 1 | | |

จากแบบสอบถามพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับความเกรงใจช่วยลดความเครียดในการทำงาน เป็นจำนวนมากกว่า ความคิดเห็นไม่เห็นด้วย โดยพบว่า ความเกรงใจมีบทบาททำให้ ไม่เกิดการทะเลาะ เป็นจำนวน มากที่สุดคือ 167 คน ก่อให้เกิดความรู้สึกดีต่อกัน จำนวน 153 คน ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน จำนวน 108 คน และยังช่วยทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น เป็นจำนวน 77 คน นอกจากนี้ยังพบว่า ประเด็นในด้านการทำงานเสร็จทันเวลา และทำงานด้วยความสบายใจ และทำให้อารมณ์ดีพบว่ามีผู้ตอบเป็นจำนวน น้อยที่สุด 1 คน ในขณะที่ประเด็นไม่เห็นด้วยนั้นจะพบว่า มีผู้ตอบเพียงประเด็นเดียว คือ ทำให้ไม่มีการเห็นใจกันในการทำงาน จำนวน 31 คน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของความแรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแง่ของการช่วยลดความเครียดในการทำงาน

| ความสัมพันธ์/สถิติ | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ |
|--------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| | P | P |
| ระหว่างเพศ | .271 | 1.000 |
| อายุ | .577 | 0.865 |
| อายุการทำงาน | .807 | 0.185 |
| ระหว่างเชื้อชาติ | - | 0.000 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

พบว่า เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทของความแรงใจในแง่ของการช่วยลดความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนั้น ผู้วิจัยพบว่า เชื้อชาติ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความแรงใจในแง่ของการช่วยลดความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และ อายุ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความแรงใจในแง่ของการช่วยลดความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผล

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวคิดในเรื่องบทบาทของความแรงใจในแง่ของการช่วยลดความเครียดในการทำงาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เชื้อชาติ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์กับบทบาทของความเกรงใจในแง่ของการช่วยลดความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 9 ตารางแสดงข้อมูลความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในแง่ของการช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน

| ความเกรงใจช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน | | | |
|--|---------|---|---------|
| เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ | ไม่เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ |
| 1. ความเกรงใจทำให้เห็นอกเห็นใจกัน | 112 | 1. ต้องมีเหตุผลในการเกรงใจ | 1 |
| 2. ทำงานราบรื่น | 108 | 2. ถ้ามีความเกรงใจมากไปจะทำให้ไม่มีการเห็นอกเห็นใจกัน | 1 |
| 3. ความเกรงใจทำให้ยอมรับซึ่งกันและกัน | 99 | | |
| 4. ความเกรงใจทำให้ไม่ก้าวร้าว | 65 | | |
| 5. ความเกรงใจทำให้ไม่กล้าแสดงความขัดแย้ง | 45 | | |
| 6. ความเกรงใจทำให้รักกัน | 12 | | |
| 7. ความเกรงใจทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น | 12 | | |
| 8. ความเกรงใจทำให้ระมัดระวังการทำงาน | 9 | | |
| 9. ความเกรงใจทำให้เป็นคนถ่อมตัว | 6 | | |
| 10. ความเกรงใจทำให้ช่วยกันทำงาน | 3 | | |
| 11. ความเกรงใจทำให้ค่อยๆคิดตัดสินใจเวลามีปัญหา | 3 | | |
| 12. ความเกรงใจทำให้ประนีประนอมกัน | 3 | | |
| 13. ความเกรงใจทำให้ไม่มีปากเสียง | 1 | | |
| 14. ความเกรงใจทำให้ทำใจต่อกัน | 1 | | |
| 15. ความเกรงใจทำให้เข้าใจกัน | 1 | | |
| 16. ความเกรงใจทำให้มีการช่วยเหลือกัน | 1 | | |

จากแบบสอบถามพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับบทบาทของความเกรงใจในการช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน เป็นจำนวนมากกว่าไม่เห็นด้วย พบว่า ทำให้เกิดการเห็นอกเห็นใจกัน เป็นจำนวนมากที่สุด 112 คน ทำให้การทำงานราบรื่น จำนวน 108 คน การยอมรับซึ่งกันและกัน จำนวน 99 คน นอกจากนี้ในด้านความไม่ก้าวร้าวและไม่กล้าแสดงความขัดแย้งอยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันกล่าวคือ จำนวน 65 และ 45 คน ตามลำดับ ส่วนประเด็นในด้านการมีน้ำใจ ไม่มีปากเสียง ช่วยเหลือกัน และ เข้าใจกัน พบในจำนวนที่น้อยที่สุด คือ 1 คน แต่ในส่วนของความคิดเห็นไม่เห็นด้วย พบว่ามีผู้ตอบจำนวน 2 คน กล่าวถึงความเกรงใจมีบทบาททางด้าน ต้องมีเหตุผลในการเกรงใจ และถ้ามีความเกรงใจมากไปก็จะไม่มีการเห็นอกเห็นใจกัน

ตารางที่ 10 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน ในแง่ของการช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน

| ความสัมพันธ์/สถิติ | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ |
|--------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| | P | P |
| ระหว่างเพศ | .271 | 0.414 |
| อายุ | .554 | 0.182 |
| อายุการทำงาน | .807 | 0.133 |
| ระหว่างเชื้อชาติ | - | 0.000 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

พบว่า เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และอายุพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทของความเกรงใจในแง่ของการช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พบว่า เชื้อชาติ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และ อายุ

พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผล

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวคิดในเรื่งบทบาทของความเกรงใจในแง่ของการช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เชื้อชาติ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์กับบทบาทของความเกรงใจในแง่ของการช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน

ตารางที่ 11 ตารางแสดงข้อมูลความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในแง่ของการช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

| ความเกรงใจช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน | | | |
|--|---------|------------------|---------|
| เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ | ไม่เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ |
| 1. ความเกรงใจทำให้ยิ้มแย้ม | 99 | | |
| 2. ความเกรงใจทำให้ช่วยเหลือกัน | 89 | | |
| 3. ความเกรงใจทำให้รู้สึกดีต่อกัน | 78 | | |
| 4. ความเกรงใจทำให้ลดความขัดแย้งในการทำงาน | 57 | | |
| 5. ความเกรงใจทำให้พึ่งพาอาศัยกัน | 46 | | |
| 6. ความเกรงใจช่วยลดความเห็นแก่ตัว | 23 | | |
| 7. ความเกรงใจทำให้มีการควบคุมอารมณ์ | 23 | | |
| 8. ความเกรงใจทำให้ไม่ทำลายกรอบของผู้อื่น | 8 | | |
| 9. ความเกรงใจทำให้ทำให้คุยกันมากขึ้น | 5 | | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| 10. ความเกรงใจทำให้คู่แข่งกันและกัน | 3 | | |
| 11. ความเกรงใจทำให้ไม่เกี่ยงงาน | 3 | | |
| 12. ความเกรงใจทำให้ทำงานอย่างมีความสุข | 2 | | |
| 13. ความเกรงใจทำให้เห็นอกเห็นใจกัน | 1 | | |
| 14. ความเกรงใจทำให้เคารพซึ่งกันและกัน | 1 | | |
| 15. ความเกรงใจทำให้ทำงานอย่างราบรื่น | 1 | | |

จากแบบสอบถามพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับบทบาทของความเกรงใจในการช่วยช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน โดยพบว่า การยิ้มแย้ม เป็นจำนวนมากที่สุดคือ 99 คน รองลงมาได้แก่ ช่วยเหลือกันในการทำงาน จำนวน 89 คน นอกจากนี้ยังพบว่า ในด้านความรู้สึกดีต่อกัน จำนวน 78 ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน จำนวน 57 คน และพึงพ้ออาศัยกัน จำนวน 46 คน ซึ่งมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ด้านการลดความเห็นแก่ตัวและมีการควบคุมอารมณ์ มีจำนวนที่เท่ากัน คือ 23 คน แต่พบว่าในประเด็นเรื่อง เห็นอกเห็นใจกัน เคารพซึ่งกันและกัน และทำให้ทำงานได้อย่างราบรื่น จำนวน 1 คน มีจำนวนน้อยที่สุด

ในขณะที่พบว่า ไม่มีผู้ไม่เห็นด้วยในประเด็นด้านการช่วยช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ตารางที่ 12 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแง่ของการช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

| ความสัมพันธ์/สถิติ | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ |
|--------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| | P | P |
| ระหว่างเพศ | .540 | 0.414 |
| อายุ | .424 | 0.182 |
| อายุการทำงาน | .577 | 0.133 |
| ระหว่างเชื้อชาติ | - | 0.000 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

พบว่า เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ พบว่า เชื้อชาติ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และ อายุ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 13 ตารางแสดงข้อมูลความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น

| ความเกรงใจช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น | | | |
|--|---------|--|---------|
| เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ | ไม่เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ |
| 1. ความเกรงใจช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน | 197 | 1. ถ้าเกรงใจหัวหน้ามากไป หัวหน้าจะไม่เกรงใจลูกน้อง | 12 |
| 2. ความเกรงใจเป็นการให้เกียรติหัวหน้า | 186 | | |
| 3. ความเกรงใจทำให้มีสัมมาคารวะ | 165 | | |
| 4. ความเกรงใจทำให้อ่อนน้อมถ่อมตน | 154 | | |
| 5. ความเกรงใจทำให้เป็นคนไทย | 97 | | |
| 6. ความเกรงใจทำให้รู้สึกดีต่อกัน | 56 | | |
| 7. ความเกรงใจเป็นมารยาทที่สุภาพ | 47 | | |
| 8. ความเกรงใจเป็นการรักษากรอบการทำงาน | 41 | | |
| 9. ความเกรงใจทำให้ทำงานอย่างราบรื่น | 18 | | |
| 10. ความเกรงใจทำให้ทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น | 10 | | |

| | | | |
|--|----|--|--|
| 11. ความเกรงใจช่วยลดความเครียดในการทำงาน | 10 | | |
| 12. ความเกรงใจทำให้หัวหน้ารู้สึกดีกับเรา | 7 | | |
| 13. ความเกรงใจทำให้ไม่มีใครเอาเปรียบ | 5 | | |

จากแบบสอบถามพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับความเกรงใจช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น โดยพบว่า ความเกรงใจช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน จำนวน 197 คนซึ่งถือว่าสูงมาก รองลงมาคือ เป็นการให้เกียรติหัวหน้า จำนวน 186 คน การมีสัมมาคารวะ จำนวน 165 คน และการอ่อนน้อมถ่อมตน จำนวน 154 คน ซึ่งมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ไม่มีใครเอาเปรียบ จำนวน 5 ซึ่งเป็นจำนวนน้อยที่สุด

ในขณะที่พบว่า มีผู้ไม่เห็นด้วยในประเด็นเดียวกันนั้น คือ ถ้าเกรงใจหัวหน้ามากไปหัวหน้าก็จะไม่เกรงใจลูกน้อง จำนวน 12 คน

ตารางที่ 14 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น

| ความสัมพันธ์/สถิติ | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ |
|--------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| | P | P |
| ระหว่างเพศ | .017 | 0.414 |
| อายุ | .487 | 0.646 |
| อายุการทำงาน | .572 | 0.128 |
| ระหว่างเชื้อชาติ | - | 0.007 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

พบว่า เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และ อายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้วิจัยพบว่าในส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาตินั้น เชื้อชาติ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจ ในแง่ของการช่วยทำให้ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และ อายุ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผล

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวคิดในเรื่องบทบาทของความเกรงใจในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เชื้อชาติ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์กับบทบาทของความเกรงใจในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น

ตารางที่ 15 ตารางแสดงข้อมูลความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น

| ความเกรงใจช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น | | | |
|---|---------|------------------|---------|
| เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ | ไม่เห็นด้วยเพราะ | ความถี่ |
| 1. ความเกรงใจทำให้ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน | 132 | | |
| 2. ความเกรงใจทำให้ไม่มีใครเอาเปรียบใคร | 98 | | |
| 3. ความเกรงใจทำให้รู้สึกดีต่อกัน | 97 | | |
| 4. ความเกรงใจทำให้ทำให้อารมณ์ดี | 75 | | |
| 5. ความเกรงใจทำให้เกิดการช่วยเหลือกัน | 52 | | |
| 6. ความเกรงใจทำให้มีความสุข | 32 | | |
| 7. ความเกรงใจทำให้เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น | 23 | | |
| 8. ความเกรงใจเป็นการรักษากรอบการทำงาน | 12 | | |

| | | | |
|--|----|--|--|
| 9. ความเกรงใจทำให้เป็นคนไทย | 11 | | |
| 10. ความเกรงใจทำให้รู้จักผู้ร่วมงานใหม่ๆ | 10 | | |
| 11. ความเกรงใจทำให้ง่ายต่อการปรึกษา | 6 | | |
| 12. ความเกรงใจทำให้ทำให้ความสัมพันธ์ดีขึ้น | 6 | | |
| 13. ความเกรงใจทำให้ทำให้งานสำเร็จ | 4 | | |
| 14. ความเกรงใจทำให้ทำงานเป็นทีม | 2 | | |
| 15. ความเกรงใจทำให้เห็นอกเห็นใจกัน | 2 | | |

จากแบบสอบถามพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยมีความเห็นด้วยกับบทบาทของความเกรงใจในการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น โดยพบว่า ทำให้เกิดการถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน เป็นจำนวนมากที่สุด 132 คน นอกจากนี้ ในด้านที่ไม่มีใครเอาเปรียบใคร และทำให้รู้สึกดีต่อกันกันอยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันกล่าวคือ จำนวน 98 และ 97 คนตามลำดับ ส่วนประเด็นในด้านการเห็นอกเห็นใจกัน พบในจำนวนที่น้อยที่สุด คือ 2 คน

ในส่วนของการความคิดเห็นไม่เห็นด้วย พบว่าไม่มีผู้ไม่เห็นด้วยกับบทบาทของความเกรงใจในการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น

ตารางที่ 16 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น

| ความสัมพันธ์/สถิติ | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ |
|--------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| | P | P |
| ระหว่างเพศ | .000 | 0.414 |
| อายุ | .000 | 0.182 |
| อายุการทำงาน | .000 | 0.133 |
| ระหว่างเชื้อชาติ | - | 0.000 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

พบว่า เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และ อายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วน เชื้อชาติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผล

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย มีความสัมพันธ์กับแนวคิดในเรื่องบทบาทของความเกรงใจในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เชื้อชาติ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์กับบทบาทของความเกรงใจในแง่ของการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น

โดยสรุปรวม เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ความสัมพันธ์ของความเกรงใจกับบทบาทต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีเพียงประเด็นเดียวคือ ช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น ส่วน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจของการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในทุกประเด็น นอกจากนี้ยังพบว่า เชื้อชาติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจ ในทุกประเด็น ส่วน เพศ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทการบินไทย และ อายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ค่านิยมและความหมายของความเกรงใจของการทำงานในทุกประเด็น

ส่วนที่ 2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะศึกษาถึงรูปแบบ พฤติกรรมที่ ชาวต่างชาติรับรู้ว่าเป็นรูปแบบพฤติกรรม “ความเกรงใจ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ซึ่งจะช่วยสะท้อนให้เกิดความเข้าใจในการรับรู้ความหมายของค่านิยมความเกรงใจ ของพนักงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การแจกแจงความถี่ในการคำนวณหาผลการวิจัย

ตารางที่ 17 ตารางข้อมูลการแสดงพฤติกรรมความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยจากสายตาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ทั้งในและนอกเวลาทำงาน

| พฤติกรรมความเกรงใจที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยแสดงออกมา จากสายตาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ | | | |
|--|---------|--|---------|
| เวลาทำงาน | ความถี่ | นอกเวลาทำงาน | ความถี่ |
| คนไทยชอบช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่สามารถทำงานได้ | 83 | คนไทยไม่ยอมให้คนอื่นมาบริการเอาอกเอาใจ | 39 |
| คนไทยกลัวที่จะขอความช่วยเหลือ | 62 | คนไทยแสดงความช่วยเหลือคนอื่นเท่าที่จะเป็นไปได้ | 50 |
| คนไทยมักจะกล่าวขอบคุณเสมอ | 48 | คนไทยไม่กล้าที่จะขอมาพักกับเพื่อนถึงแม้ว่าจะกลัวการพักคนเดียวก็ตาม | 93 |
| คนไทยยิ้มตลอดเวลา | 74 | คนไทยไม่ยอมให้มาส่งเพราะบ้านอยู่คนละทาง | 21 |
| ความเกรงใจที่คนไทยแสดงออกมาทำให้เกิดความเป็นมิตร | 12 | | |
| คนอาวุโสน้อยกว่าจะต้องทำงานให้กับคนที่อาวุโสมากกว่า | 34 | | |
| ความเกรงใจที่คนไทยแสดงออกมาช่วยให้การทำงานได้ราบรื่นขึ้น | 21 | | |
| ความเกรงใจที่คนไทยแสดงออกมาช่วยลดความเครียดในการทำงาน | 28 | | |
| ความเกรงใจที่คนไทยแสดงออกมา | 21 | | |

| | | | |
|--|----|--|--|
| ช่วยสร้างความประทับใจให้กับเจ้านาย | | | |
| คนไทยมักที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่น | 46 | | |
| คนไทยมักจะไม่รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเพราะเกรงใจ | 29 | | |
| ความเกรงใจที่คนไทยแสดงออกมาโดยไม่ขัดจังหวะผู้อื่น | 11 | | |
| คนไทยไม่กล้าถาม ขอความเห็น หรือเรียกเพื่อนที่งานยุ่ง | 78 | | |
| คนไทยไม่ชอบขอความช่วยเหลือมากนัก | 41 | | |
| คนไทยไม่พูดหรือตะโกนใส่คนอื่น ถึงแม้ว่าจะทำผิดพลาดก็ตาม | 24 | | |

จากแบบสอบถามพบว่า พฤติกรรมความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยจากสายตาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ทั้งในและนอกเวลาทำงาน โดยพบว่า ในเวลาทำงานมีพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่สามารถทำงานได้ เป็นจำนวนมากที่สุดคือ 83 คน รองลงมาได้แก่ ไม่กล้าถาม ขอความเห็น หรือเรียกเพื่อนที่งานยุ่ง จำนวน 78 คน และในจำนวนใกล้เคียงกันคือ การยิ้มแย้มตลอดเวลา มีจำนวน 74 คน ยังพบว่า พฤติกรรมที่ไม่อยากขัดจังหวะผู้อื่น มีจำนวน 11 คน ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่า นอกเวลาทำงาน พฤติกรรมที่ไม่กล้าที่จะมาพุกกับเพื่อนถึงแม้ว่าจะกลัวการพุกคนเดียวก็ตาม มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 93 คน และพฤติกรรมแสดงความช่วยเหลือคนอื่นเท่าที่จะเป็นไปได้ จำนวน 50 คน

ตารางที่ 18 ตารางข้อมูลการแสดงผลพฤติกรรมที่ดีและไม่ดีของความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยจากสายตาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

| พฤติกรรมความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย จากสายตาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ | | | |
|---|---------|--|---------|
| พฤติกรรมที่ดี | ความถี่ | พฤติกรรมที่ไม่ดี | ความถี่ |
| คนไทยพยายามทำงานด้วยตนเองโดยไม่ขอความช่วยเหลือ | 62 | ความเกรงใจเป็นอุปสรรคในการทำงานเพราะผู้น้อยมักจะทำตามผู้ใหญ่โดยไม่มีเหตุผล | 24 |
| ความเกรงใจของคนไทยช่วยทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น | 104 | ความเกรงใจทำให้ได้ผลงานที่ไม่ดีเนื่องจากไม่ขอความช่วยเหลือจากคนอื่น | 22 |
| คนไทยช่วยเหลือคนอื่นตลอดเวลา | 26 | เพราะความเกรงใจทำให้ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมที่เกิดจากความตั้งใจจริงได้ | 10 |
| คนไทยมักช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อเขาป่วย | 29 | ขาดการพิจารณาถึงกาลเวลาที่เหมาะสมจนบางครั้งอาจทำให้รำคาญ | 2 |
| ความเกรงใจเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน | 10 | ความเกรงใจทำให้การทำงานต่างๆ ช้าลง | 2 |
| คนไทยมักจะไม่วางอะไรมากนัก | 18 | คนไทยไม่แสดงความคิดเห็น ถึงแม้ว่าเกิดความผิดพลาดขึ้นก็ไม่กล้าบอก | 58 |
| คนไทยไม่ขอความช่วยเหลือมากนัก เช่น ไม่ใช้คนไปโน่นไปนี่มากนัก | 14 | | |

จากแบบสอบถามพบว่า พฤติกรรมความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ทั้งพฤติกรรมที่ดีและพฤติกรรมที่ไม่ดี พบว่า พฤติกรรมที่ดีได้แก่ ความเกรงใจช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 104 คน รองลงมาได้แก่ การพยายามทำงานด้วยตนเองโดยไม่ขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น จำนวน 62 คน และในจำนวนใกล้เคียงกันคือ การช่วยเหลือคนอื่นตลอดเวลาและการช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขาป่วย มีจำนวน 26 คน และ 29 คน ตามลำดับ พฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 10 คน นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมที่ไม่ดีของความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบินชาวต่างชาติ คือ การไม่แสดงความคิดเห็น เวลาผิดก็ไม่บอก มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 58 คน ส่วนพฤติกรรมการทำงานเพราะเป็นผู้ที่ต้องทำตามผู้ใหญ่โดยไม่มีเหตุผล และการไม่ขอความช่วยเหลือจากคนอื่น ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ 24 คนและ 22 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ตารางข้อมูลแสดงความเหมือนและความแตกต่างของค่านิยมในเรื่องความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยกับของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างชาติ จากสายตาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

| ค่านิยมในเรื่องความเกรงใจ | | | |
|---|---------|---|---------|
| ความเหมือน | ความถี่ | ความแตกต่าง | ความถี่ |
| พยายามไม่รบกวนคนอื่น และไม่สร้างปัญหาให้คนอื่น | 73 | ไม่มีคำศัพท์ที่แปลว่าเกรงใจเหมือนกับที่คนไทยใช้ | 75 |
| คนไม่กล้าที่จะพูดหรือบอกความหมายที่ต้องการจริงๆ | 82 | | |
| คนที่ด้อยอาวุโสกว่าจะต้องแสดงความเกรงใจออกมา ไม่ใช่ให้ผู้ที่อาวุโสกว่าแสดงออกมา | 31 | | |

จากแบบสอบถามพบว่า ความเหมือนและความแตกต่างของค่านิยมในเรื่องความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ พบว่า คนไม่กล้าที่จะพูดหรือบอกความหมายที่ต้องการจริงๆ เป็นความเหมือนที่มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 82 คน รองลงมาได้แก่ การพยายามไม่รบกวนคนอื่น และไม่สร้างปัญหาให้คนอื่น จำนวน 73 คน และในประเด็นของความต่างกัน มีผู้ตอบเพียงประเด็นเดียว คือ ไม่มีคำศัพท์ที่แปลว่าเกรงใจเหมือนกับที่คนไทยใช้ จำนวน 75 คน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ ค่านิยมเรื่องความเกรงใจกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ และเพื่อศึกษาบทบาทของค่านิยมความเกรงใจว่ามี ผลต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างไร

รูปแบบการศึกษาวิจัย เป็นการวิจัยในเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยจำนวน 225 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติจำนวน 120 คน นอกจากนั้นยังใช้การรวบรวมความหมายและบทบาทของ “ ความเกรงใจ ” ในสังคมไทย และในสังคมของประเทศต่าง ๆ รวบรวมจาก หนังสือ ตำรา เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจากบทความที่เขียนถึงเรื่อง ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย

กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยจากทั้งหมด 225 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย จำนวน 60 คน เพศหญิง จำนวน 165 คน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติจากทั้งหมด 120 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย จำนวน 2 คน เพศหญิง จำนวน 118 คน

ส่วนที่ประเด็นความหมาย และการรับรู้ค่านิยมของความเกรงใจ ในทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและชาวต่างชาติ ดังต่อไปนี้

- ความหมายของคำว่าความเกรงใจ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย มีทัศนะเกี่ยวกับความหมายของความเกรงใจ สรุปได้ดังนี้คือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออกมาเพราะไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น
2. ความไม่สอดคล้องกันของความคิดและการกระทำ
3. ไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น

ในขณะที่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีทัศนะเกี่ยวกับความหมายของความเกรงใจ สรุปได้ดังนี้คือ

1. การยิ้มเสมอและไม่บ่น
2. การแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
3. การไม่แสดงความไม่พอใจหรือความโกรธออกมา
4. ความไม่สอดคล้องกันของความคิดเห็นหรือการกระทำ
5. พฤติกรรมที่เกิดจากการยอมรับอำนาจของผู้อื่น

- บทบาทของความเกรงใจที่สัมพันธ์กับการทำงาน สรุปผลได้ดังนี้

บทบาทของความเกรงใจในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน คือ

1. ช่วยให้การงานราบรื่น
2. ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน
3. ช่วยในด้านความร่วมมือกัน
4. ช่วยทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น
5. ก่อให้เกิดความช่วยเหลือ
6. ก่อให้เกิดความเห็นอกเห็นใจ

ข้อสังเกต บทบาทของความเกรงใจในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ถ้าหากมีมากเกินไปจะทำให้การทำงานเหนียวเกินไป ดังนั้นจึงควรช่วยกันทำงานหรือทำงานเป็นทีมจะดีกว่าเกรงใจแล้วทำอยู่คนเดียว

บทบาทของความเกรงใจในการช่วยลดความเครียดในการทำงาน ได้แก่

1. ทำให้ไม่เกิดการทะเลาะ
2. ก่อให้เกิดความรู้สึกดีต่อกัน
3. ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน
4. ช่วยทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น

ข้อสังเกต บทบาทของความเกรงใจในการช่วยลดความเครียดในการทำงาน ถ้ามีมากเกินไปจะทำให้ไม่มีการเห็นใจกันในการทำงาน

บทบาทของความเกรงใจในการช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ได้แก่

1. ทำให้เกิดการเห็นอกเห็นใจกัน
2. ทำให้การทำงานราบรื่น
3. การยอมรับซึ่งกันและกัน
4. ความไม่ก้าวร้าว
5. ไม่กล้าแสดงความขัดแย้ง

ข้อสังเกต บทบาทของความเกรงใจที่ในการช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ถ้ามีความเกรงใจมากไปก็จะทำให้ไม่มีการเห็นอกเห็นใจกัน

บทบาทของความเกรงใจในการช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้เกิด

1. การยิ้มแย้ม
2. ช่วยเหลือกันในการทำงาน
3. สร้างความรู้สึกที่ดีต่อกัน
4. ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน
5. พึงพาอาศัยกัน
6. การลดความเห็นแก่ตัว
7. มีการควบคุมอารมณ์

บทบาทของความเกรงใจในการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น คือ

1. ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน
2. เป็นการให้เกียรติหัวหน้า
3. การมีสัมมาคารวะ
4. การอ่อนน้อมถ่อมตน

ข้อสังเกต บทบาทของความเกรงใจในการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น ถ้าเกรงใจหัวหน้ามากเกินไปหัวหน้าก็จะไม่เกรงใจลูกน้อง

บทบาทของความเกรงใจในการช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น

1. ทำให้เกิดการถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน
2. ทำให้ไม่มีใครเอาเปรียบใคร
3. ทำให้รู้สึกดีต่อกัน

- บทบาทของความเกรงใจที่สัมพันธ์กับความระหว่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยกัน สามารถสรุปผลการวิจัยออกมาได้ดังนี้ คือ

พฤติกรรมความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นมียุทธศาสตร์ในช่วงเวลาปฏิบัติงานและนอกเวลาปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

พฤติกรรมความเกรงใจที่แสดงออกในช่วงเวลาปฏิบัติงาน ได้แก่

1. พฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่สามารถทำงานได้
2. การที่ไม่กล้าถาม การขอความเห็น หรือการเรียกเพื่อนที่กำลังยุ่งกับการปฏิบัติงานอยู่ในขณะนั้น
3. การขี้มเข้มตลอดเวลา
4. พฤติกรรมที่ไม่อยากขัดจังหวะ

พฤติกรรมความเกรงใจที่แสดงออกนอกช่วงเวลาปฏิบัติงาน อันได้แก่

1. พฤติกรรมที่ไม่กล้าที่จะมาพอกอยู่กับเพื่อน
2. พฤติกรรมแสดงความช่วยเหลือคนอื่นเท่าที่จะเป็นไปได้

นอกจากนี้ พฤติกรรมความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นยังถูกแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะด้วยเช่นกัน คือ พฤติกรรมความเกรงใจที่ดี และ พฤติกรรมความเกรงใจที่ไม่ดี ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

พฤติกรรมความเกรงใจที่ถูกมองว่าเป็นพฤติกรรมเกรงใจที่ดี คือ

1. ความเกรงใจช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น
2. การพยายามทำงานด้วยตนเองโดยไม่ขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น
3. การช่วยเหลือคนอื่นตลอดเวลา
4. การช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขาป่วย
5. พฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

พฤติกรรมความเกรงใจที่ถูกมองว่าเป็นพฤติกรรมเกรงใจที่ไม่ดี คือ

1. การไม่แสดงความคิดเห็น หรือแม้แต่ว่าในเวลาที่เราเห็นว่าความคิดเห็นนั้นผิดก็ยังไม่ยอมแสดงความคิดเห็นใดได้ออกมา

2. พฤติกรรมการทำงานด้วยเพราะเป็นผู้น้อยจึงต้องทำตามผู้ใหญ่โดยไม่มีเหตุผล
3. การไม่ยอมขอความช่วยเหลือจากคนอื่น

พฤติกรรมความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น เมื่อพิจารณาตามลักษณะของความเหมือนกันและความแตกต่างกัน ผลที่ได้ดังต่อไปนี้

ลักษณะความเหมือนกันของความเกรงใจ คือ

1. คนไม่กล้าที่จะพูดหรือบอกความหมายที่ต้องการจริงๆ
2. การพยายามไม่รบกวนคนอื่น
3. การไม่สร้างปัญหาให้คน

ลักษณะความแตกต่างกันของความเกรงใจ คือ

1. ไม่มีคำศัพท์ที่แปลความหมายได้ตรงกันกับคำว่า "เกรงใจ" เหมือนกับของคนไทย

การอภิปรายผลการวิจัย

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย รับรู้และเข้าใจความหมายของคำว่า "ความเกรงใจ" ของตนเองว่า อย่างไร

จากผลการวิจัยพบว่าความหมายของ ความเกรงใจตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย คือ พฤติกรรมที่แสดงออกเนื่องจากไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น ถึงแม้ว่าความคิดกับกระตานั้นจะไม่สอดคล้องกันก็ตาม โดยต้องแสดงออกมามากจะอยู่ในรูปแบบของการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และไม่แสดงความรู้สึกในด้านลบของตนเองออกมา ซึ่งจากประเด็นดังกล่าวประกอบกับ อาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งลักษณะของความเกรงใจดังกล่าวได้รับอิทธิพลของแนวคิดทางพุทธศาสนา ที่เน้นถึง ความเมตตา ความไม่โกรธ การรู้จักข่มอารมณ์ ไม่แสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตน ดังแนวคิดของ Fieg ที่ได้สรุป ความหมายของคำว่าความเกรงใจไว้ว่าเป็นลักษณะของความรู้สึกที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งจะปกปิดวิถีทางจิตวิทยาอย่างหนึ่ง ในการ

สร้างบรรยากาศและความสัมพันธ์ให้ดีขึ้น พฤติกรรมและการตอบสนองขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าซึ่งไม่ใช่ความรู้สึกภายในของคุณ โดยจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของบุคคล และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจากบทบาทและหน้าที่ของพนักงาน ที่ต้องรักษาสัมพันธ์ที่ดีของตนเองกับผู้อื่นโดยเสมอ ทำให้การแสดงผลออกถึงซึ่งความเกรงใจนี้ มีความสำคัญมากกว่าในระดับบุคคลทั่วไป จากอิทธิพลของวัฒนธรรมและสายงานอาชีพ

นอกจากนั้นเมื่อนำผลการศึกษาความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ตามทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย มาศึกษาเปรียบเทียบกับความหมายหลักของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ที่ให้ไว้โดยพจนานุกรมไทย พ.ศ. 2514 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ว่า “ ไม่อยากให้ลำบากเดือดร้อนรำคาญใจ ” ในส่วนทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” คือ พฤติกรรมที่แสดงออกเนื่องจากไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น ถึงแม้ว่าความคิดกับกระทำนั้นจะไม่สอดคล้องกันก็ตาม ซึ่งก็สอดคล้องและตรงกับความหมายหลักที่ให้ไว้โดยพจนานุกรมไทย เพียงแต่ความหมายของคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยนั้น จะออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก เป็นนามธรรมมากกว่าความหมายที่ให้ไว้ในพจนานุกรม

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นชาวต่างชาติ รับรู้และเข้าใจความหมายคำว่า “ ความเกรงใจ ” ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยว่าอย่างไร

จากผลการวิจัยพบว่าความหมายของ ความเกรงใจตามทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ คือ การยิ้มเสมอและไม่บ่น เป็นความหมายอันดับแรก รวมไปถึงการแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นด้วย ซึ่งจากตรงนี้เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับการรับรู้ความหมายของคำว่าเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย จะเห็นได้ว่า การรับรู้ความหมายความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยกับชาวต่างชาติมีการรับรู้ความหมายที่ไม่ตรงกัน ซึ่งจากประเด็นดังกล่าวประกอบกับ ด้วยลักษณะของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของชาวไทยส่วนใหญ่จะต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะนิสัยเป็นคนยิ้มง่าย ไม่ก้าวร้าวและไม่โต้ตอบ ดังนั้นพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ด้วยการยิ้มจึงถูกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติมองว่าเป็นลักษณะของความเกรงใจของคนไทย แต่ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยกลับให้ความสำคัญกับพฤติกรรมที่แสดงออกเนื่องจากไม่ต้องการรบกวนผู้อื่นว่าเป็นความ

เกรงใจ และกลับไม่ได้ให้ความสำคัญกับการยิ้มแย้มเพราะมองว่าการยิ้มแย้มเป็นลักษณะนิสัยอย่างหนึ่งของคนไทยอยู่แล้ว สามารถอธิบายโดยอ้างอิงงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ได้กล่าวถึงในบทที่ 2 ถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม การตีความของคนในแต่ละวัฒนธรรมย่อมแตกต่างกันไป ในประเด็นนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติได้ตีความหมายแบบเหมารวมหรือ Stereotype ของคนไทยว่าเป็นคนที่ยิ้มเสมอ จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติเข้าใจความหมายของความเกรงใจว่าเป็นการยิ้ม แต่ในทางพฤติกรรมแล้วความเหมือนกันของลักษณะความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติอื่นเหมือนกัน เพียงแต่ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติอื่น ไม่เข้าใจว่าพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นเรียกว่าอย่างไร

จากผลการวิจัย เมื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบกับงานวิจัยต่างชาติ พบว่าตรงกับแนวคิดของ Lustig and Koester ที่ว่า ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม จะทำให้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้ที่อยู่ในแต่ละวัฒนธรรมแตกต่างกันไปด้วย ความแตกต่างของลักษณะการให้ความหมาย และพฤติกรรมการสื่อสาร เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารมาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน การทำความเข้าใจร่วมกันของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 ค่านิยมเรื่อง ความเกรงใจ มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างไรบ้าง

จากผลการศึกษาต่าง ๆ ข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความเกรงใจ มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานและมีบทบาทต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวคือ ความเกรงใจมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้ดีขึ้น ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน และความเกรงใจยังมีส่วนช่วยในการลดความเครียดในการทำงานลงได้ซึ่งจะทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ความเกรงใจยังมีส่วนช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น แต่มีข้อสังเกตอยู่ว่า หากมีความเกรงใจมากเกินไปย่อมจะส่งผลให้เกิดปัญหาได้เช่นกัน เช่น ถ้ามีความเกรงใจมากเกินไปก็จะทำให้ไม่มีการเห็นอกเห็นใจกันไม่เกิดการช่วยเหลือกัน ทำให้เกิดการท้อใจเหนื่อยเกินไป จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า บทบาทของความเกรงใจจะส่งผลในทางที่ดีสำหรับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายนอก เห็นได้จากผลการวิจัย ความเกรงใจทำให้เกิดการถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น เป็นต้น แต่ในทางกลับกัน

ผลของการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า บทบาทของความเกรงใจไม่ได้ส่งผลในทางที่ดีกับภายในตัวบุคคล เห็นได้จากประเด็นดังต่อไปนี้ การทำงานอย่างมีความสุข ทำงานด้วยความสบายใจ ทำให้รู้สึกดีต่องาน มีผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นดังกล่าวนี้เยอะมาก

เช่นเดียวกับการศึกษาของคนไทยและต่างชาติ เช่น วีระยุทธ และ ดร. นवलเพ็ญ วิเชียรโชติ (2513) ; Phillips(1965) ; Blanchard(1958) ; Kaplan(1961) พบว่า ความเกรงใจเป็นค่านิยมเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลในทางเสริมสร้างความราบรื่นให้กับสัมพันธไมตรีและความสงบเรียบร้อย และเพื่อรักษาสัมพันธภาพอันดีของหมู่คณะเอาไว้ แต่ถ้ามีมากเกินไปหรือใช้ไม่ถูกต้องตามกาลเทศะ และหลักเหตุผลแล้ว ก็อาจเป็นผลเสียในด้านที่ทำให้ไม่มีการแสดงเหตุผลเพื่อโต้แย้ง คัดค้านผู้อื่น ความเกรงใจมีส่วนสำคัญที่ทำให้บุคลิกภาพของคนไม่ปฏิบัติตามครรลองแห่งสังคมประชาธิปไตย ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับผลของงานวิจัยที่ได้ว่า ถ้าผู้น้อยมีแต่ความเกรงใจผู้ใหญ่ จนไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ทำให้งานล่าช้าและไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร การทำงานย่อมบังเกิดผลเสียหายแก่ส่วนรวมและส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อีกด้วย

นอกจากนั้น Hofstede (1980) ยังได้กล่าวว่า คนไทยมีลักษณะนิสัยที่ เรียกว่า “Low Individualism” ซึ่งหมายถึง คนไทยมักจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะทำให้เกิดการแตกแยกในหมู่คณะ หลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง หรือหลีกเลี่ยงการแสดงความไม่พอใจเมื่อมีความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกันเกิดขึ้น ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับการไม่กล้าถาม ไม่กล้าพูดถึงแม้ว่าจะไม่เข้าใจในเรื่องนั้น ๆ หรือ แม้กระทั่งเมื่อคนอื่นกระทำการผิด ก็จะไม่กล้าที่จะบอก เพราะพยายามที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่นไว้ด้วยการควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา(นงลักษณ์ ศรีธัญญาพร เจริญงาม,2541) เนื่องจาก คนไทยส่วนใหญ่ไม่นิยมความก้าวร้าวรุนแรง ไม่ชอบการเผชิญหน้า จึงมักนิยมหลีกเลี่ยงความยุ่งยากต่าง ๆ (สุนทรี โคมิน และ สนิท สมัครการ,2522)

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า ค่านิยมเรื่อง ความเกรงใจ ยังคงมีบทบาทกับพฤติกรรมของคนไทยอยู่ นับจากงานวิจัยในอดีต(วีระยุทธ วิเชียรโชติ,2513;ประสิทธิ์ บัวคลี่,2513 ; สุจินต์ ปรีชามารถ,2515;มุกดา ศรีรงค์,2515;ปราชญ์ลาปณ์ กัญจนนทร,2515;ทองหล่อ วิภาวิน , 2516;นิคม ดังคะพิภพ,2516;ประภาพิศ ศรีตระกูล,2516;บุหงา วชิระศักดิ์ มงคล,2516;นวลละออ เจียมสุวรรณ,2516;เพ็ญกุล สุทธิวงศ์,2516) จากงานวิจัยที่ได้เริ่มต้นศึกษาค่านิยมเรื่องความเกรงใจในปี พ.ศ. 2513 โดยนายแพทย์ประสพ รัตนกร และ

คณะกรรมการสาขาปรัชญา สาขาวิจัยแห่งชาติ ได้กำหนดให้ ดร. วีรยุทธ และ ดร. นวลเพ็ญ วิเชียรโชติ ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ลักษณะและธรรมชาติของความเกรงใจ(วีรยุทธ วิเชียรโชติ,2513:1-23) เพื่อที่จะทราบว่า “ ความเกรงใจ ” ที่มีปรากฏอยู่ในความรู้สึกนึกคิดของคนไทย นั้นคืออะไร มีลักษณะและธรรมชาติอย่างไร มีสาเหตุมาจากไหน ตลอดจนมีผลดีผลเสียอย่างไร ต่อส่วนบุคคลและส่วนรวม ซึ่งผลของการวิจัยในครั้งนั้น พบว่า ความเกรงใจ หมายถึง การไม่กล้ากระทำในสิ่งที่จะรบกวนผู้อื่น เอาเปรียบเบียดเบียน ขัดใจผู้อื่น เพราะไม่อยากรบกวนคนอื่น กลัวผิดระเบียบ ขนบประเพณีหรือผิดคำสั่ง หรือกลัวผิดกาลเทศะ ผลดีของความเกรงใจ คือ ทำให้เกิดมิตรภาพ เป็นที่รักใคร่ชอบพอและได้รับคำชมจากผู้ใหญ่ว่ามีความเรียบร้อย ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ช่วยเสริมสร้างสัมพันธไมตรีให้ราบรื่นและมีความยับยั้งชั่งใจ ในด้านผลเสียที่เกิดจากความเกรงใจ คือ ทำให้ต้องรอคอย ทำให้เสียผลประโยชน์ ทำให้ไม่กล้าขอร้อง ทำให้พูดเท็จ ไม่กล้าทำอะไรตามใจตนเอง ทำตามผู้อื่น ไม่กล้ารบกวน ไม่กล้าทำให้ผู้อื่นผิดหวัง(วีรยุทธ วิเชียรโชติ.2513) ซึ่ง ดร. วีรยุทธ และ ดร. นวลเพ็ญ วิเชียรโชติ ได้สรุปผลการวิจัยว่า ความเกรงใจเป็น ค่านิยมเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลในทางเสริมสร้างความราบรื่นให้กับสัมพันธไมตรีและความสงบเรียบร้อย ปัจจุบัน ผู้วิจัยพบว่า จากการศึกษาวิจัย ค่านิยมเรื่องความเกรงใจต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น พบว่า ความหมายของคำว่าเกรงใจในทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยยังคงใกล้เคียงกับความหมายที่ ดร. วีรยุทธ และ ดร. นวลเพ็ญ วิเชียรโชติ ได้สรุปไว้ กล่าวคือ ความหมายของคำว่าเกรงใจในทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย คือ พฤติกรรมที่แสดงออกเนื่องจากการไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น ถึงแม้ว่าความคิดกับกระทำนั้นจะไม่สอดคล้องกันก็ตาม และค่านิยมเรื่องความเกรงใจนั้น มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานและต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายนอก ความเกรงใจทำให้เกิดการถ้อยที่ถ้อยอาศัยกัน ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดร. วีรยุทธ และ ดร. นวลเพ็ญ วิเชียรโชติ ที่ได้สรุปผลการวิจัยว่า ความเกรงใจเป็น ค่านิยมเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ยิ่งไปกว่านั้น ผู้วิจัยยังพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอาชีพที่ต้องใช้การปฏิบัติงานร่วมกัน อาศัยการทำงานเป็นทีม ในทุก ๆ เทียวบินจะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น จำนวนผู้โดยสาร จำนวนพนักงานต้อนรับบนเที่ยวบินนั้น ๆ ระยะทางและเวลาที่ทำการบิน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในฐานะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงให้ความสำคัญอย่างมากต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานนั้นสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ผลของการวิจัยครั้งนี้ ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยเกิดความเข้าใจมากขึ้นว่า ความเกรงใจเป็นค่านิยมที่ดีที่ต้องการให้ทุกคนมี แต่การแสดง ความเกรงใจมากเกินไป เช่น การไม่กล้าพูดหรือขอความช่วยเหลือ จะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารและในการปฏิบัติงาน ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติรู้สึกดีกับพฤติกรรมความเกรงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย และก็มีความเห็นตรงกันว่า หากมีความเกรงใจมากเกินไป ย่อมจะส่งผลให้การทำงานไม่ราบรื่นและอาจเกิดปัญหาตามมาได้ ดังนั้น เมื่อเกิดการตีความหมายร่วมกันเช่นนี้ เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ย่อมจะสามารถลดปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรม และทำให้ทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจมากขึ้น

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม 2 ครั้ง ซึ่งหากเป็นไปได้ในอนาคต ผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจค่านิยมเรื่องความเกรงใจ ควรจะลองใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสังเกตการณ์ เนื่องจาก การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามนั้นยังมีข้อจำกัดอยู่ แบบสอบถามมีข้อจำกัดทางด้านภาษาของแบบสอบถาม และอารมณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอาจทำให้ผลที่ได้ไม่ถูกต้องนัก

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย จำกัด(มหาชน) เท่านั้น ดังนั้นผลของงานวิจัยจึงเป็นข้อคิดเห็นโดยรวมภายใต้วัฒนธรรมองค์กรของผู้ทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทย จึงน่าที่จะมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินอื่น ๆ

3. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ สนใจศึกษาในองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะ กล่าวคือ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะงานที่แตกต่างจากงานทั่ว ๆ ไป มีลักษณะการจำกัดของพื้นที่ทำงาน ไม่สามารถหลีกเลี่ยงไม่พบหน้ากันได้หากเกิดปัญหาขึ้น นอกจากนั้นยังมีลักษณะของช่วงเวลาที่บังคับ ในการทำงาน ไม่สามารถเลิกหรือหยุดได้ก่อนกำหนดเวลาของแต่ละเที่ยวบิน ดังนั้น ปัจจัยเหล่านี้อาจมีส่วนทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ จึงพยายามหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับปัญหา หรือพยายามหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาขึ้นในขณะที่ทำงาน จึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงพฤติกรรมความเกรงใจออกมามากกว่าปกติ ดังนั้นในการ

วิจัยต่อไปในอนาคต จึงนำที่จะศึกษาในองค์กรที่แตกต่างออกไป ศึกษาในอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่มีปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาเปรียบเทียบกัน

4. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาวิจัยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติโดยไม่ได้จำแนกออกเป็นแต่ละชาติ อันเนื่องมาจากปัญหาในการเก็บข้อมูลจากแต่ละชาติ โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวญี่ปุ่น ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับในจำนวนที่น้อยมาก ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะทางธรรมชาติของชาวญี่ปุ่น ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยในอนาคตมีมิติที่ลึกซึ้ง จึงควรที่จะศึกษาเปรียบเทียบโดยจำแนกออกเป็นแต่ละเชื้อชาติเพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของแต่ละเชื้อชาติอย่างละเอียด

5. การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาวิจัยในประเทศไทย โดยมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยเป็นประชากรส่วนใหญ่ โดยมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติเป็นประชากรส่วนน้อยขององค์กร ซึ่งจากลักษณะดังกล่าว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติอาจแสดงพฤติกรรมของตนออกมาตามลักษณะของวัฒนธรรมขององค์กรที่เข้ามาอยู่ ดังนั้นจึงน่าสนใจที่จะศึกษาต่อไปว่า ในทางกลับกันถ้าศึกษาในองค์กรที่มีพนักงานชาวต่างชาติเป็นประชากรส่วนใหญ่ โดยมีพนักงานชาวไทยเป็นประชากรส่วนน้อยขององค์กร การแสดงออกทางพฤติกรรม ความเกรงใจจะเปลี่ยนไปอย่างไร เหมือนหรือต่างกันหรือไม่

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

การบินไทย,บริษัท.ระเบียบงานบุคคล.2544

เกรียงศักดิ์ อิชยานันท์.2525. “ค่านิยมไทย”. เอกสารประกอบการสัมมนา.สำนักงานคณะกรรมการ
วัฒนธรรมแห่งชาติ.

เขมรินทร์ พิสมัย. 2542. การสื่อสารเพื่อสร้างการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาของข้าราชการตำรวจ
ในสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวาริชวิทยาและสื่อสาร
การแสดง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิราพร บุตรสันต์. 2539 . ลักษณะและปัญหาในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างชาวเลกับเจ้าหน้าที่
ที่พัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตชาวเลในตำบลราไวย์ อำเภอเมือง
จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ.2542. “ บทบาทสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของ
นักเรียนแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติโครงการเอเอฟเอส ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
ภาควิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นวลเพ็ญ วิเชียรโชติ.2514.“ ได้น้ำเสียหน้า “.วารสารจิตวิทยา,หน้า 1-3

นิคม ตั้งคะพิภพ, 2516. “ การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพ ความเกรงใจ และความคิดสร้าง
สรรค์ของนักเรียนวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวไทยและจีน ”.ปริญญาโท กศ.ม. วิทยาลัย
วิชาการศึกษา ประสานมิตร.

บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ.2537.เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ฉบับ
ปรับปรุงใหม่ครั้งที่ 2.พิมพ์ครั้งที่ 4.B&B Publishing.กรุงเทพ.หน้า15

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล.2516.การศึกษาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบความเกรงใจ การรักษาหน้า
และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ระหว่างนักเรียนไทยเชื้อสายไทยกับนักเรียนไทยเชื้อสายจีนใน
กรุงเทพมหานครและจังหวัดในภาคเหนือ. ปริญญาโท กศ.ม. วิทยาลัยวิชาการศึกษา
ประสานมิตร.หน้า 87.

ประเสริฐ เข้มกลิ่นฟุ้ง.2512.“ ประเพณีและการสร้างสังคมสมัยใหม่ ” วารสารสังคมศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรพรรณ เขยจิตร. 2542. “ สถานภาพการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์กรไทยในวิทยานิพนธ์ (2524 - 2541) ” . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวาริชวิทยาและสื่อสารการแสดง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัทรานูจ แสงจันทร์.2542. “ สถานภาพการศึกษาวิจัยทางการสื่อสารระดับวัฒนธรรมในประเทศไทย ” . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวาริชวิทยาและสื่อสารการแสดง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. คณะนิเทศศาสตร์.2529.พฤติกรรมการสื่อสาร.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เมตตา วิวัฒนานุกูล.2536. “ ลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบรรษัทนานาชาติในประเทศไทย ” คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยศ สันตสมบัติ.2527. โครงสร้างบุคลิกภาพของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมไทย : การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น.รายงานการวิจัย คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิรุยุทธ วิเชียรโชค.2513. “ ลักษณะและธรรมชาติของความเกรงใจ ” รายงานการวิจัยความเกรงใจในคนไทยฉบับที่ 1. วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร.(โรเนียว).

ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุขโข.2540.การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพมหานคร : พชรกานต์พับลิเคชั่น

ศิริชัย ศิริกาเย,และคณะ.2520. “ การสื่อสาร ”,มนุษย์กับสังคม.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬา .

สุจินต์ ปรีชามารอด.2515. “ ความคิดสร้างสรรค์ ความเกรงใจและลักษณะความเป็นผู้นำของนักเรียนที่ประพฤติคล้อยตามและขัดกับสังคม ”.ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันระหว่างชาติ สำหรับการค้นคว้าเรื่องเด็ก วิทยาลัยวิชาการศึกษา.

สุชาดา สุขเสถียรพานิชย์.2545. “ ความสามารถทางการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริษัทนานาชาติญี่ปุ่น ” . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวาริชวิทยาและสื่อสารการแสดง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพัตรา สุภาพ.2536. สังคมและวัฒนธรรมไทย.พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

รายการอ้างอิง(ต่อ)

ภาษาอังกฤษ

- Bert Kaplan.1961.Personality Study and Cultural Studying Personality Cross-Culturally. Harper & Row,Publishers,New York.
- Blanchard,Wendell.1958.Thai : Its People, Its Society, Its Cultures. Harf Press, New York, p 446.
- Gudykunst, W.B., and Hammer, M.R.1984. Dimensions of Intercultural Effectiveness : Culture specific or Culture General?. Internation Journal of Intercultural Relations,8: 1-10.
- Gudykunst, W.B., and Kim, Y.Y.1992.Communication with Strangers : An Approach to Intercultural Communication.2nd .New York : McGraw-Hill.
- Hofstede,G.1984.Cultures Consequences:International Differences in Work-Related Values. Beverly Hills, CA:Sage.
- Kluckhohn Clyde.1966.Culture and Behavior,Collier-Macmillan Canady,Ltd., p.402
- Phillips,Herbert P.1966.Thai Peasant Personality.Univerity of California Press Berkeley and Los Angeles,pp.261-267.
- Samovar, Larry A. and Porter, Richard E..1995. Communication between Cultures , second edition. California : Wadworth Publishing Company.
- Wichiarajote,(Kosolsteth) Nuanpen.1968.“A Cross-Cultural Study of Societal Values and Personality of Thai and American Adolescents ”,Doctorate Thesis.University of Illinois, p. 253
- William J. Klausner ,1987. Reflections on Thai Culture. แปลโดย ชัตติยา กรรณสูต.สะท้อนวัฒนธรรมไทย (2537).



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีดังต่อไปนี้

1. รับแผนงานบริการมาจากผู้จัดการประจำเที่ยวบิน (Inflight Manager) หรือ หัวหน้าต้อนรับพนักงานบนเครื่องบิน (Air Purser) ประจำเที่ยวบินที่ตนจะไปทำการปฏิบัติหน้าที่ให้ เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท
2. ตรวจสอบความพร้อมเพียงของอุปกรณ์และเครื่องมือฉุกเฉินที่มีอยู่ในเครื่องบินตาม Emergency Equipment Checklist
 1. ตรวจสอบความพร้อมเพียงของอุปกรณ์การบริการให้ถูกต้องตามแผนงานของบริการ (Catering and Cabin Equipment Checklist)
 2. ปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร อย่างสุดความสามารถ
 3. ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสารสำคัญพิเศษ (VIP) และผู้โดยสารประเภทคนป่วย คนชรา พระสงฆ์ แม่และเด็ก ฯลฯ เป็นพิเศษตามที่ได้ฝึกฝนมา
 4. จัดปัญหาข้อขัดแย้งซึ่งอาจเกิดขึ้นจากความไม่พอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการเที่ยวบินนั้นๆ พร้อมทั้งรายงานให้หัวหน้าเที่ยวบินรับทราบตามลำดับขั้น
 5. ตรวจสอบดูแลความสะอาดในบริเวณในตัวเครื่องบิน ตลอดจนห้องน้ำ เพื่อการรักษา ภาพพจน์ที่ดี
 6. รับผิดชอบมาตรฐานการบริการให้มีคุณภาพตามที่บริษัทได้วางไว้
 7. รับผิดชอบงานด้านบริการในเที่ยวบินสำคัญพิเศษ (VIP Flight) หรือเส้นทางบางสายที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
 8. เตรียมพร้อมเสมอสำหรับการปฏิบัติหน้าที่แทน ในกรณีที่มีลูกเรือผู้หนึ่งผู้ใดเจ็บป่วยหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้ในเที่ยวบินนั้นๆ กระทั่งขึ้น
 9. เป็นตัวแทนของบริษัทให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของราชการหรือหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ปฏิบัติกิจหรือกิจกรรมพิเศษตามแต่บริษัทจะมอบหมาย

ภาคผนวก ข

หน้าที่และโครงสร้างการบริหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendant) หมายถึง พนักงานผู้บริการและดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสาร รวมทั้งดูแลในเรื่องความปลอดภัยในระหว่างการเดินทางบนเครื่องบิน

ฝ่ายปฏิบัติการบินและการบริการ (Flight Operation and Services) ของ บริษัท การบินไทย (จำกัด) มหาชน ได้แบ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินออกเป็นดังต่อไปนี้

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง (Air Hostess)
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย (Air Steward)

นอกจากนี้ยังแบ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามชั้นของการบริการ (Class of Service) ดังนี้

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด (Economy Class) ซึ่งพนักงานต้อนรับทุกคนที่เริ่มเข้าใหม่ จะต้องเริ่มต้นจากชั้นบริการนี้ มี Code ย่อคือ ASY สำหรับพนักงานชาย และ AHY สำหรับพนักงานหญิง

2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ (Royal Executive Class) เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานในชั้นประหยัดมาไม่ต่ำกว่า 2 ปี อาจสมัครเพื่อทำการคัดเลือกเป็นพนักงานในชั้นบริการนี้ซึ่งเป็นการเลื่อนระดับการทำงานไม่ใช่เลื่อนตำแหน่ง

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

- 2.1 Intercontinental Royal Executive Class Cabin Attendant คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่เที่ยวบินข้ามทวีป โดยมี Code ย่อ ASE สำหรับพนักงานชาย และ AHE สำหรับพนักงานหญิง

- 2.2 Regional Royal Executive Class Cabin Attendant คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินในแถบภูมิภาคเอเชียและตะวันออกกลาง มี Code ย่อคือ ASR สำหรับพนักงานชาย และ AHR สำหรับพนักงานหญิง

3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่ง (Royal First Class) เป็นการคัดเลือกการทำงาน โดยคัดเลือกผู้ที่ผ่านการทำงานในชั้นธุรกิจมาไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยมี Code ย่อเป็น ASF สำหรับพนักงานชาย และ AHF สำหรับพนักงานหญิง

นอกเหนือจากการแบ่งพนักงานตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ทางฝ่ายปฏิบัติการบินและการบริการยังได้แบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน โดยแบ่งตามลักษณะของเครื่องที่ใช้ปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

10. กลุ่ม A พนักงานที่มีคุณสมบัติปฏิบัติงานได้บนเครื่องบินแบบ
 โบอิง 747 (Boeing 747)
 เอ็ม.ดี 11 (M.D. 11)
 ดีซี 10 (D.C. 10)
 และโบอิง 777 (BOEING 777)

พนักงานที่จะปฏิบัติหน้าที่การบินในกลุ่มนี้ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่ง (ASF,AHF) และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ (ASE, AHE) ซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในชั้นประหยัดด้วย

11. กลุ่ม B พนักงานที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินแบบ
 แอร์บัส (AIRBUS)
 โบอิง 737
 ATR
 และโบอิง 777

พนักงานในกลุ่มนี้ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ (ASR, AHR) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด (ASY, AHY)(หมายเหตุ เครื่องบินแบบ โบอิง 777 ถือเป็น Common Aircraft ของลูกเรือทั้งกลุ่ม A และ B สามารถปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันได้)

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

September 1, 2002

Dear Sir/Madam

Mr.Sura Sirimahawan, a graduate student in the Department of Speech Communication and Performing Arts, Chulalongkorn University as my advisee, is asking for your cooperation by participating in his research study.

The study is aimed at investigating the Kreng Jai value and its effects among Thai and foreign flight attendant. The result of this study should help increase the working performance and mutual understanding between the people in this career.

It is important that you participated in this study since it is necessary to have a representative sample of persons in order to make meaningful generalization of the results.

And all the data gathered in this study will be used for academic purposes only and be report on a group basis with no individual identified. If you desire a copy of these study finding, Mr.Sirimahawan will be happy to provide it to you.

If you have any questions regarding the study, please contact me and I will be happy to answer them

Yours sincerely,

Metta Vivatananukul

Associated Professor/Advisor

ภาคผนวก ค

ฉบับภาษาไทย

แบบสอบถาม

ประกอบวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ คำนิยมเรื่องความเกรงใจกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน
ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ”

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดตอบข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน โดยทำเครื่องหมาย หรือเติมข้อความตามความเป็นจริงในช่องที่จัดไว้ให้

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

_____ ปี _____ เดือน

ส่วนที่ 2 : การสื่อสารและการทำงานกับพนักงานบริการต่างชาติ

1. สาเหตุที่เลือกทำงานกับบริษัทการบินไทย

ผลตอบแทนและสวัสดิการ

ชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท

มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน

อื่นๆ(โปรดระบุ) _____

2. คุณมีเพื่อนชาวต่างชาติที่ทำงานอยู่ในเมืองไทยประมาณกี่คน

- ไม่มีเลย
- 1-2 คน
- 3-4 คน
- มากกว่า 5 คน

3. คุณเคยมีเพื่อนเป็นคนต่างชาติก่อนที่จะเข้ามาทำงานที่บริษัทการบินไทยหรือไม่

- มี ไม่มี

4. คุณมีเพื่อนสนิทที่เป็นชาวต่างชาติกี่คน

- ไม่มี
- 1-2 คน
- 3-4 คน
- มากกว่า 5 คน

ส่วนที่ 3 : การรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมเรื่องความเกรงใจ

1. คุณคิดว่าความเกรงใจ หมายความว่าอะไร (เรียงลำดับ 1-3)

- ยิ้มเสมอและไม่บ่น
- ไม่แสดงความไม่พอใจหรือความโกรธออกมา
- ความไม่สอดคล้องกันของความคิดและการกระทำ คือ อยากทำอย่างหนึ่งแต่ไม่สามารถทำได้ เพราะเกรงใจ
- การแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
- เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการยอมรับอำนาจของผู้อื่น
- พฤติกรรมที่แสดงออกมาเพราะไม่ต้องการที่จะรบกวนผู้อื่น"
- อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

4. ในการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานต่างชาติ คุณแสดงพฤติกรรมเกรงใจมีความถี่เป็นเช่นไร

| สถานการณ์ | บ่อยๆ | บางครั้ง | แทบจะไม่ | ไม่เคย | ไม่เคยสังเกต |
|---|-------|----------|----------|--------|--------------|
| ระหว่างปฏิบัติงานบนเครื่องบิน | | | | | |
| เมื่อถึงที่พักในต่างประเทศเพื่อรอเที่ยวบินที่จะต้องทำงานต่อไป | | | | | |

5. คุณคิดว่าเพื่อนต่างชาติรู้สึกอย่างไรกับการแสดงความเกรงใจของคุณ

- ชื่นชมและซาบซึ้งกับการแสดงความเกรงใจ
- ค่อนข้างชื่นชมและซาบซึ้งกับการแสดงความเกรงใจ
- เฉยๆ ไม่รู้สึกอะไรกับการแสดงความเกรงใจ
- ค่อนข้างไม่พอใจกับการแสดงความเกรงใจ
- รู้สึกหงุดหงิดใจกับการแสดงความเกรงใจ

6. คุณมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับผลของความเกรงใจในการทำงาน

- ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

เพราะ _____

- ช่วยลดความเครียดในการทำงาน

เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

เพราะ _____

- ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน

เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

เพราะ _____

- ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

เพราะ _____

- ช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดีขึ้น

เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

เพราะ _____

- ช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น

เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

เพราะ _____

7. คุณคิดว่าความเกรงใจมีผลต่อประเด็นต่างๆต่อไปนี้อย่างไร

| ความเกรงใจมีผลต่อ | มีผลเสีย | ค่อนข้าง มีผลเสีย | ไม่มี ผล ใดๆ | ค่อนข้าง มีผลดี | มีผลดี |
|--------------------------------------|----------|----------------------|--------------------|--------------------|--------|
| 1. ผลการทำงานโดยรวม | | | | | |
| 2. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานต่างชาติ | | | | | |
| 3. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานต่างชาติ | | | | | |

8. ความคิดเห็นอื่นๆ ในเรื่องความเกรงใจที่มีผลต่อสังคมไทย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Questionnaire

Instruction: Indicate your answer to each of the following questions

Section 1: Demographic data

1. Sex

Male Female

2. Ageyears old.

3. Nationality

Chinese Japanese Korean

4. Working period (with Thai airways Co., Ltd. (public))

_____ Years _____ Months

Section 2: Information before working with Thai flight attendants

1. Did you choose to work with Thai Airways only?

- Yes, I chose only Thai airways
 No, I'm interested in other airways too

2. Why did you decide to work with Thai Airways?

- Better compensation and benefit
 Stability and reputation of Thai Airways
 Preference to work with Thai people
 Others (please specify)_____

3. How many friends of the same nation working in Thailand do you have?

- None
- 1-2 persons
- 3-4 persons
- More than 5 persons

4. Have you ever had any Thai friends before working with Thai Airways?

- Yes No

5. How many Thai friends do you consider as your close friend(s)?

- None
- 1-2 persons
- 3-4 persons
- More than 5 persons

Section 3: Perception on Krengjai Value

1. Have you ever heard about “Krengjai” value?

- Yes Not sure No

2. From your understanding “What is Krengjai value of Thai people?”

- Always smile and never complain
- Never reveal the feeling of disappointment or frustration
- Do not behave like in thought
- Display of considerate behavior toward others
- Submissive behavior to higher of authority
- Behavior based on “Don’t want to bother others”
- Others (Please specify) _____

3. Do you have the value like KrenGJai value in your culture?

- Yes No (go to question no.5)

4. How similar or different between Thai's KrenGJai value and your value?

5. How many general Thai people compared to Thai flight attendant show KrenGJai value?

| General Thai people | Thai flight attendant |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> All 100% | <input type="checkbox"/> All 100% |
| <input type="checkbox"/> Almost all | <input type="checkbox"/> Almost all |
| <input type="checkbox"/> More than 50% | <input type="checkbox"/> More than 50% |
| <input type="checkbox"/> Between 25-50% | <input type="checkbox"/> Between 25-50% |
| <input type="checkbox"/> Less than 25% | <input type="checkbox"/> Less than 25% |
| <input type="checkbox"/> Very few | <input type="checkbox"/> Very few |

6. How often do you witness KrenGJai value of Thai flight attendants in the following situations?

| Situation | Often | Sometimes | Rarely | Never | Not noticed |
|--------------------------------|-------|-----------|--------|-------|-------------|
| During the duty on board | | | | | |
| Down route before next flight. | | | | | |

7. Please give one example of Thai flight attendant KrenngJai behavior you have seen the most in the following situations

| Situation | KrenngJai Behavior |
|--------------------------------|---|
| During the duty on board | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| Situation | KrenngJai Behavior |
| Down route before next flight. | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |

8. How do you perceive KrenngJai value?

- Appreciate
- Moderately appreciate
- Neutral feeling and attitude
- Feel annoyed
- Feel highly annoyed

9. What do you think about the role of KrenngJai value on Thai flight attendant?

- Tend to increase working performance more than decrease

Yes No

Additional comments_____

- Tend to decrease stress in workplace more than increase

Yes No

Additional comments_____

- Tend to decrease conflict in workplace more than increase

Yes No

Additional comments_____

- Tend to create pleasant atmosphere more than unpleasant atmosphere

Yes No

Additional comments_____

- Tend to develop better relationships with supervisor more than worse

relationship

Yes No

Additional comments_____

- Tend to develop better relationships with co-worker more than worse relationship

Yes No

Additional comments _____

10. In general, how do you think about the effect of Thai attendants KrengJai value on the following?

| Effect of KrengJai value on | Very annoyed | Annoyed | Neutral | Impressed | Very impressed |
|--|--------------|---------|---------|-----------|----------------|
| 1. Overall working performance | | | | | |
| 2. Working together with Other flight attendants | | | | | |
| 3. Relationship with other flight attendants | | | | | |

11. Others remarks/comments about KrengJai value in Thai society

Question

1. Do you know about “Kreang-Jai” value in Thai society?

.....

.....

.....

2. In your opinion, do you think that Kreng-Jai value is the common value among Thai flight attendant?

.....

.....

.....

3. In term of definition, how do you understand Kreng-Jai value?

.....

.....

.....

4. In your culture, is there any value similar to Kreng-Jai value and how do you call that value?

.....

.....

.....

- please write down the Kreng-Jai value in your language and explain the definition in English

.....

.....

.....

- please describe the characteristic of person who possesses Kreng-Jai

.....

.....

.....

5. In your opinion, how do you feel about Thai people who possess Kreng-Jai value?

.....

.....

.....

6. In your opinion, how do you feel about Krenng Jai value and Krenng Jai behavior among Thai people and Thai flight attendant?

.....
.....
.....
.....

7. How often did Thai people and Thai flight attendants show their Krenng Jai value to you? And under which situation?

.....
.....
.....

8. What is your attitude towards Krenng Jai value?

.....
.....
.....

9. What is the effect of Krenng Jai value on the following?

- Working performance

.....
.....
.....
.....

- Relationship with Thai flight attendant.

i. On the job

.....
.....
.....

ii. Out of the job

.....
.....
.....

10. Please give me some examples of positive Krenng-Jai and negative Krenng-Jai behaviors.

- Positive krenng-Jai behaviors

.....

.....

.....

.....

- Negative Krenng-Jai behaviors

.....

.....

.....

.....



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายสุระ ศิริมหาวรรณ เกิดวันที่ 5 สิงหาคม ที่จังหวัดนครปฐม จบการศึกษา
ระดับมัธยมศึกษาจาก โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย จังหวัดนครปฐม สำเร็จการศึกษาในระดับ
ปริญญาตรีจาก คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้เข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2543

ปัจจุบันทำงานตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย