

## T 153484

สุระ ศิริมหาวรณ : ค่านิยมเรื่องความเกรงใจกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (KRENGJAI VALUE AND WORKING RELATIONSHIP BETWEEN FLIGHT ATTENDANTS) อ. ที่ปรึกษา : รศ.เมตตา วิวัฒนานุกูล, 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 โดยต้องแสดงออกมามีจะอยู่ในรูปแบบของการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และไม่แสดงความรู้สึกในด้านลบของตนเองออกมา สำหรับ “ความเกรงใจ” ตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ คือ การข้มเสมอและไม่บ่น รวมไปถึงการแสดงความคิดเห็นอกเห็นใจผู้อื่นด้วย

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

##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.