ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

ปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ

INTERCULTURAL COMMUNICATION FACTORS INFLUENCING THAI NATIONAL FLIGHT ATTENDANTS OVERSEAS CROSS-CULTURAL ADAPTATION

จุติพร แสงสวัสดิ์, พีรยุทธ โอรพันธ์*

Jutiporn Sangsawat, Peerayut Oraphan*

วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการสื่อสารองค์กร) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2565, e-Mail: iceziijs@gmail.com (Corresponding Author)

Master of Arts, (Corporate Communication Management), Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University, Academic Year 2022,

e-Mail: iceziijs@gmail.com (Corresponding Author)

(Received: 2022, July 17; Revised: 2022, September 29; Accepted: 2022, October 12)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยทางประชากรศาสตร์และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-33 ปี อายุงาน 4-6 ปี อาศัยอยู่ในประเทศสิงคโปร์ โดยอาศัยอยู่ในต่างประเทศเป็นระยะเวลา 1-3 ปี ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมากที่สุดในด้านการสื่อสารภายใต้สังคมของชาติพันธุ์ตนเองในระดับมาก รองลงมา ด้านสิ่งแวดล้อมในระดับมาก ด้านความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้านในระดับมาก ด้านสิ่งติดตัวผู้แปลกหน้าในระดับปานกลาง และด้านการสื่อสาร

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, e-Mail: peerayut@tu.ac.th

Asst. Prof., Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University, e-Mail: peerayut@tu.ac.th

ภายใต้สังคมของเจ้าบ้านในระดับปานกลาง ตามลำดับ นอกจากนี้ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมมากที่สุดด้านความคิดในระดับมาก รองลงมา ด้านความรู้สึกในระดับมาก และด้านพฤติกรรมในระดับมาก ตามลำดับ สำหรับข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
คำสำคัญ: การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม, การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ABSTRACT

This research studied 1) significant differences in the demographic characteristics of Thai national flight attendants' overseas cross-cultural adaptation and 2) intercultural communication factors influencing Thai national flight attendants' overseas cross-cultural adaptation. Survey research was done with data collected from 400 samples, who were all Thai national flight attendants living abroad. It was found that most samples were female aged between 26-33, with 4-6 years of job seniority, who lived in Singapore and had been based abroad from 1-3 years. Overall, the samples' intercultural communication was at a moderate level. In details, ethnic social communication, environment, and host communication competence were at high levels, with predisposition and host social communication at moderate levels. In addition, the samples' cross-cultural adaptation overall and in all three components were at high levels. Cognitive components had the highest mean, followed by affective components, and behavioral components, in decreasing order of significance. These findings suggested that intercultural communication factors influenced Thai national flight attendants' overseas cross-cultural adaptation to a statistically significant degree.
Keywords: Intercultural Communication, Cross-Cultural Adaptation, Flight Attendant.

บทนำ

ปรากฏการณ์การย้ายถิ่นของประชากรเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางทั่วโลก เช่นเดียวกันกับในประเทศไทยที่เผชิญกับปรากฏการณ์ดังกล่าวอย่างมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งการย้ายถิ่นภายในประเทศหรือการย้ายถิ่นระหว่างประเทศ โดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นสถาบันที่สนใจในประเด็นของการย้ายถิ่น ได้ร่วมมือกับองค์กรและสถาบันอื่น ๆ เพื่อศึกษาวิจัยการย้ายถิ่นของมนุษย์ตลอดระยะเวลากว่า 30 ปี และได้ก่อตั้ง "ศูนย์การศึกษาการย้ายถิ่นมหิดล" เพื่อสร้างเครือข่ายและจัดการองค์ความรู้เรื่องการย้ายถิ่น ตลอดจนศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และระเบียบวิธีวิจัยที่มาจากสาขาวิชาที่

หลากหลาย เช่น ประชากรวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา รัฐศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์ จนกระทั่งสามารถนำผลการศึกษาเชิงประจักษ์มาเชื่อมโยงเข้ากับนโยบายการพัฒนาประเทศ ส่วนรูปแบบและสาเหตุของการย้ายถิ่นนั้นถือเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนอยู่ไม่น้อย และยังมีปัจจัยหลายระดับเข้ามาเกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับครอบครัว ระดับชุมชน และระดับชาติ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, ออนไลน์, 2552) โดยจากข้อมูลทางสถิติของกรมการกงศุล กระทรวงการต่างประเทศ ณ วันที่ 21 ธันวาคม 2564 พบว่า มีจำนวนประชากรชาวไทยพำนักอยู่ในต่างประเทศรวม 1,696,644 คน ซึ่งอยู่ในทวีปอเมริกา ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์มากที่สุดถึง 862,205 คน รองลงมาในทวีปเอเชียตะวันออกและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 452,578 คน ในทวีปยุโรป 321,431 คน และทวีปเอเชียใต้ แอฟริกา และตะวันออกกลาง 60,430 คน ตามลำดับ (กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, ออนไลน์, 2564) ด้วยสาเหตุดังกล่าว ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มประชากรผู้ย้ายถิ่นจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่โลกทั้งใบถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างไร้รอยต่อ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติ เช่น ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านเทคโนโลยี การติดต่อเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยการสื่อสาร (Communication) เพื่อเป็นสื่อกลางอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ (Scholte, 2005, p. 15) ซึ่งนักวิชาการทั่วโลกต่างให้ความสนใจในการทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของบุคคลซึ่งมาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน (Gudykunst & Nishida, 2001, p. 55)

โดยแท้จริงแล้วการสื่อสารและวัฒนธรรม (Culture) นั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เนื่องจากการสื่อสารจะเกิดขึ้นในบริบทของวัฒนธรรม ทั้งในรูปแบบของวัจนภาษาหรือภาษาพูด (Verbal Language) และอวัจนภาษาหรือภาษาท่าทางและภาษาเขียน (Non–Verbal Language) จึงมีความเป็นไปได้ที่ในกระบวนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือแตกต่างกันขึ้น มนุษย์จึงต้องอาศัยการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันกับผู้ที่ตนเองกระทำการสื่อสารอยู่ด้วยให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพราะเมื่อการติดต่อสื่อสารดำเนินไปอย่างราบรื่นแล้ว การติดต่อสื่อสารดังกล่าวย่อมเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นตามไปด้วย (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548, หน้า 221-222)

ซึ่ง Kim (2001 p. 5) ได้ให้เวลากับการศึกษาวิจัย จนกระทั่งค้นพบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวที่ว่า การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Adaptation) ในมโนทัศน์ด้านสังคมศาสตร์นั้นหมายความถึงการปรับเปลี่ยนแนวคิด ทัศนคติ และพฤติกรรม ภายหลังจากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรมกับตนเอง อันประกอบไปด้วย ปัจจัยที่ 1 ความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) คือ ความสามารถในการสื่อสารกับประเทศเจ้าบ้านที่จะช่วยให้ผู้แปลกหน้าสามารถปรับเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ และแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมได้ ปัจจัยที่ 2 การสื่อสารภายในสังคมของเจ้าบ้าน (Host Social Communication) คือ การสื่อสารที่เกิดขึ้นในสังคมของเจ้าบ้าน ปัจจัยที่ 3 การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง (Ethnic Social Communication) คือ การที่ผู้แปลกหน้าจะต้องพึ่งพาชนชาติพันธุ์ของตนเอง ในเรื่องแหล่งข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นเพื่อนไว้ปรับทุกข์

และระบายเรื่องราวต่าง ๆ ปัจจัยที่ 4 สิ่งแวดล้อม (Environment) คือ สิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการปรับตัว ปัจจัยที่ 5 สิ่งติดตัวผู้แปลกหน้า (Predisposition) คือ ปัจจัยภายในของผู้แปลกหน้าที่ย้ายเข้าไปยังวัฒนธรรมใหม่ และ ปัจจัยที่ 6 การเปลี่ยนรูปร่างระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Transformation) คือ กระบวนการเรียนรู้รับเอาวัฒนธรรมใหม่มาใช้ในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ แต่ปัจจัยที่ 6 ถือเป็นตัวแปรตาม ผู้เขียนจึงเลือกศึกษาเฉพาะปัจจัยที่ 1 ถึง 5

รวมถึงลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม จึงควรนำมาศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายองค์กรให้สอดคล้องกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม เช่น ในองค์กรข้ามชาติ ที่บุคลากรมีความแตกต่างกันด้านภาษาและวัฒนธรรม ซึ่งอาจส่งผลโดยตรงต่อการปรับตัว ให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานต่างชาติได้อย่างราบรื่น (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, หน้า 105)

ซีชาง ฮวาง (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาตัวแปรที่ใกล้เคียงกับงานวิจัยของผู้เขียนมากที่สุด คือ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ในเรื่องผลกระทบของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวของครูชาวจีนที่สอนภาษาจีนในกรุงเทพมหานคร พบว่าการปรับตัวทางการสื่อสารวัฒนธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง (Ethnic Social Communication) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.97 รองลงมา ความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.78 การสื่อสารในสังคมของเจ้าบ้าน (Host Social Competence) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.31 และด้านสิ่งติดตัวผู้แปลกหน้ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 3.12 ผลวิเคราะห์ด้านการปรับตัวในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นครูชาวจีนที่สอนภาษาจีนในกรุงเทพมหานคร มีการปรับตัวในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ การปรับตัวด้านความรู้สึก (Affective Component) การปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Component) และการปรับตัวด้านความคิด (Cognitive Component) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการปรับตัวในเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชากรมีการปรับตัวเรื่องงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านแล้ว พบว่า มีการปรับตัวด้านความรู้สึก (Affective Component) ในเรื่องส่วนตัวมากกว่าเรื่องงาน ในขณะที่มีการปรับตัว ด้านความคิด (Cognitive Component) และการปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Component) ในเรื่องงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีผลกระทบในเชิงบวกกับการปรับตัวด้านความคิด (Cognitive Component) และการปรับตัวด้านความรู้สึก (Affective Component) ส่วนการปรับตัวนั้นอยู่ในระดับที่น้อย ในขณะที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อการปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Component) ในระดับน้อยที่สุด การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในสังคมของเจ้าบ้าน (Host Social Communication) มีผลกระทบเชิงบวกกับการปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Component) และการปรับตัวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อการปรับตัวด้านความคิด (Cognitive Component) และการปรับตัวด้านความรู้สึก (Affective Component) อยู่ในระดับที่น้อย ในขณะที่การ

สื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) และสิ่งติดตัวผู้แปลกหน้า (Predisposition) ไม่มีผลกระทบต่อการปรับตัวของครูชาวจีน

สำหรับในต่างประเทศมีผู้ให้ความสนใจศึกษาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมหลายคน ได้แก่ Kim & McKay-Semmler (Online, 2013) ที่ศึกษา Social Engagement and Cross-Cultural Adaptation: An Examination of Direct- and Mediated Interpersonal Communication Activities of Educated Non-Natives in the United States เป็นการวิจัยการมีส่วนร่วมในสังคมและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ผ่านกิจกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักเรียนชาวเอเชียและชาวยุโรปที่เข้ามาศึกษาในสหรัฐอเมริกา โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน พบว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลในรูปแบบสื่อประเภทผ่านคอมพิวเตอร์ เช่น การรับ-ส่งข้อความ และอีเมล์นั้นเป็นเทคโนโลยีหลักที่ผู้แปลกหน้าในวัฒนธรรมใหม่ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารกับชนชาติพันธุ์ตนเอง แต่ทว่ายังไม่ถือเป็นการเข้ามาแทนที่การติดต่อสื่อสารโดยตรงกับชนเจ้าบ้าน ส่วนกิจกรรมด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลของชนเจ้าบ้านในกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้น ถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้แปลกหน้าในสังคมใหม่อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับการมีส่วนร่วมในสังคมเจ้าบ้าน เนื่องจากเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ ในการปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่

Rui & Wang (Online, 2015) ที่ศึกษา Social Network Sites and International Students' Cross-Cultural Adaptation เป็นการวิจัยการสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักเรียนนานาชาติ พบว่าผลลัพธ์ของการสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถทางการสื่อสารในภาษาของเจ้าบ้าน ซึ่งความสามารถทางการสื่อสารในภาษาของเจ้าบ้านนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีความสามารถด้านภาษาของเจ้าบ้านมากกว่า ก็จะมีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมากขึ้นตามไปด้วย

Penga & Wu (Online, 2019) ที่ศึกษา Measuring Communication Patterns and Intercultural Transformation of International Students in Cross-Cultural Adaptation เป็นการวิจัยรูปแบบการสื่อสารและการเปลี่ยนรูปร่างระหว่างในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักเรียนนานาชาติในประเทศจีน พบว่าจากขั้นตอนการเปลี่ยนรูปร่างระหว่างวัฒนธรรมไปจนถึงการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้น เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรมและจิตวิทยา เช่น ความรู้ความเข้าใจ การเปิดใจยอมรับในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความรู้สึกสบายใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับชาวจีน ความพึงพอใจในระดับความสัมพันธ์กับชาวจีน และความพึงพอใจเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อชาวจีนของนักเรียนชาวต่างชาติ นอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน การสื่อสารภายในสังคมเจ้าบ้าน และการเปลี่ยนรูปร่างทางวัฒนธรรมนั้นถือเป็นเครื่องชี้วัดที่สำคัญสำหรับการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมอีกด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้นยังไม่มีผู้ศึกษามากนักในประเทศไทย เนื่องจากผู้เขียนพบเพียงงานวิจัยของซีชาง ฮวาง (2556, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาผลกระทบของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวของครูชาวจีนที่สอนภาษาจีนในกรุงเทพมหานคร ที่ศึกษาตัวแปรเดียวกัน ได้แก่ ปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และ

การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ผู้เขียนจึงเลือกศึกษาตัวแปรดังกล่าวในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างออกไป โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ประจำการอยู่ในต่างประเทศ ในขณะที่งานวิจัยข้างต้นศึกษาครูชาวจีนที่สอนภาษาจีนในกรุงเทพมหานคร และผู้เขียนยังศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีผลการศึกษาที่เป็นเชิงลึกมากยิ่งขึ้น การได้ทราบถึงแนวโน้มการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการวางแผนการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ขององค์กร กล่าวคือ เป็นผู้นำเสนออัตลักษณ์ของแต่ละสายการบิน ส่วนงานวิจัยอื่น ๆ มักจะเน้นศึกษาเฉพาะการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมโดยที่ไม่ได้นำมาเชื่อมโยงเข้ากับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ผู้เขียนจึงเห็นว่างานวิจัยในครั้งนี้จักเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการจัดการการสื่อสารองค์กร ทั้งภายในและภายนอกได้

ผู้เขียนจึงสนใจศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ เนื่องจากการสื่อสารนั้นเปรียบเสมือนหัวใจของงานบริการ เป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกในเชิงบวกต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การต้อนรับที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ผู้ใช้บริการอาจให้การสนับสนุนองค์กรในระยะยาว บอกต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง หรือแม้กระทั่งการออกรับแทนองค์กรหากมีผู้กล่าวร้ายหรือโจมตีองค์กร (สิริกร เลิศลัคธนาธาร, 2560, หน้า 189) ดังนั้นการเข้าใจถึงวัฒนธรรมและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมภายในองค์กรจะส่งผลให้สามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยทางประชากรศาสตร์และการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศที่มีปัจจัยทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมแตกต่างกัน
2. ปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์และปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ตัวแปรตาม คือ การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ โดยไม่ระบุสายการบินที่กลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน ผู้เขียนจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Cochran (1977, p. 75) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 385 คน ผู้เขียนได้กำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง โดยการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) จากการส่งแบบสอบถามให้กับประชากรที่มีคุณลักษณะตรงตามกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ Line, Facebook และ Instagram แล้วจึงให้กลุ่มตัวอย่างกระจายแบบสอบถามไปยังประชากรที่มีคุณลักษณะเดียวกัน จนกระทั่งครบตามจำนวนที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามผู้เขียนสร้างขึ้นจากแบบจำลองการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของ Kim (2001, p. 207-208) และดัดแปลงข้อคำถามของ ซีชาง ฮวาง (2556, หน้า 64-65) แบบสอบถามที่ผู้เขียนสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นจากการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbrach's Alpha) ดังนี้ ตอนที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เท่ากับ .868 และตอนที่ 3 การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม เท่ากับ .807 หมายความว่าเครื่องมือนี้มีความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ โดยเป็นแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียวและคำถามปลายเปิด ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ประเทศที่เดินทางไปอาศัยอยู่ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) ความสามารถในการสื่อสารภายในวัฒนธรรมของเจ้าบ้าน (Host Communication Competence) 2) การสื่อสารภายในสังคมของเจ้าบ้าน (Host Social Communication) 3) การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง (Ethnic Social Communication) 4) สิ่งแวดล้อม (Environment) และ 5) สิ่งติดตัวผู้แปลกหน้า (Predisposition) โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) การปรับตัวด้านความคิด (Cognitive Components) 2) การปรับตัวด้านความรู้สึก (Affective Components) และ 3) การปรับตัวด้านพฤติกรรม (Behavior Components) โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA/*F* test) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาเป็นชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และเพศอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 มีอายุ 26-33 ปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา อายุ 34-41 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุมากกว่า 41 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และอายุ 18-25 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 มีอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมา อายุงาน 1-3 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 อายุงานมากกว่า 9 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอายุงาน 7-9 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 เดินทางไปอาศัยอยู่ที่ประเทศสิงคโปร์ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมา ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และประเทศที่กลุ่มตัวอย่างเดินทางไปอาศัยอยู่น้อยที่สุด คือ ประเทศแคนาดา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และอาศัยอยู่ในต่างประเทศเป็นระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา ระยะเวลา 4-6 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ระยะเวลามากกว่า 9 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และระยะเวลา 7-9 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70

ตอนที่ 2 ด้านปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมากที่สุดในด้านการสื่อสารภายใต้สังคมของชาติพันธุ์ตนเองในระดับมาก ($\bar{X}$=3.76, *SD*=0.86) รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อมในระดับมาก ($\bar{X}$=3.71, *SD*=0.72) ความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้านในระดับมาก ($\bar{X}$=3.41, *SD*=0.87) ด้านสิ่งติดตัวผู้แปลกหน้าในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=2.89, *SD*=1.28) และด้านการสื่อสารภายใต้สังคมของเจ้าบ้านในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=2.94, *SD*=0.87) ตามลำดับ

ด้านความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระดับมากในประเด็น ท่านมีความเชื่อตามวัฒนธรรมและประเพณีของประเทศที่อาศัยอยู่ ($\bar{X}$=3.76, *SD*=0.66) กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระดับปานกลางในประเด็น ท่านฟังและพูดภาษาของประเทศที่อาศัยอยู่ได้อย่างคล่องแคล่ว ($\bar{X}$=3.32, *SD*=1.14) รองลงมา ประเด็นท่านอ่านและเขียนภาษาของประเทศที่อาศัยอยู่ได้อย่างคล่องแคล่ว ($\bar{X}$=3.14, *SD*=1.20)

ด้านการสื่อสารภายใต้สังคมของเจ้าบ้าน กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระดับมากในประเด็น ท่านติดต่อสื่อสารกับประชากรของประเทศที่อาศัยอยู่เป็นประจำ ($\bar{X}$=3.52, *SD*=1.24) กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระดับปานกลางในประเด็นท่านใช้สื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ของประเทศที่อาศัยอยู่เป็นประจำ ($\bar{X}$=3.13, *SD*=1.07) รองลงมา ประเด็นท่านออกไปทำกิจกรรมข้างนอกกับประชากร

ของประเทศที่อาศัยอยู่เป็นประจำ ($\bar{X}$=3.06, *SD*=0.92) ประเด็นท่านมีส่วนร่วมในประเพณี เทศกาล และงานเฉลิมฉลองของของประเทศที่อาศัยอยู่เป็นประจำ ($\bar{X}$=3.01, *SD*=1.12) กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระดับน้อยในประเด็นท่านอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารของประเทศที่อาศัยอยู่เป็นประจำ ($\bar{X}$=2.49) รองลงมา ประเด็นท่านรับชมรายการโทรทัศน์หรือภาพยนตร์ของประเทศที่อาศัยอยู่เป็นประจำ ($\bar{X}$=2.41)

ด้านการสื่อสารภายใต้สังคมของชาติพันธุ์ตนเอง กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระดับมากในประเด็นท่านมักปรึกษาปัญหาต่าง ๆ กับคนไทยในช่วงแรกที่เข้ามาในประเทศที่อาศัยอยู่ ($\bar{X}$=3.99, *SD*=1.02) รองลงมา ประเด็นท่านรู้สึกไว้วางใจเพื่อนคนไทยมากกว่าเพื่อนที่เป็นประชากรของประเทศที่อาศัยอยู่ ($\bar{X}$=3.80, *SD*=1.06) ประเด็นท่านมักดูหนังหรือฟังเพลงไทย ($\bar{X}$=3.64, *SD*=1.08) และประเด็น ท่านเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากคนไทยมากกว่าจากประเทศที่อาศัยอยู่ ($\bar{X}$=3.60, *SD*=1.03)

ด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระดับมากในประเด็น ท่านมักอยู่รวมกลุ่มกับคนไทยในประเทศที่อาศัยอยู่ ($\bar{X}$=3.96, *SD*=1.00) รองลงมา ประเด็นท่านมักปฏิบัติตามวิถีชีวิตของประชากรในประเทศที่อาศัยอยู่โดยไม่รู้สึกแปลกแยก ($\bar{X}$=3.74, *SD*=0.65) และประเด็นท่านได้รับการต้อนรับจากประชากรในประเทศที่อาศัยอยู่เป็นอย่างดี ($\bar{X}$=3.44, *SD*=1.25)

ด้านสิ่งติดตัวผู้แปลกหน้า กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระดับปานกลางในประเด็นท่านเคยเรียนภาษาของประเทศที่อาศัยอยู่ ($\bar{X}$=3.22, *SD*=1.50) รองลงมา ประเด็นท่านเคยพูดคุยในภาษาของประเทศที่อาศัยอยู่ ($\bar{X}$=3.21, *SD*=1.46) และประเด็นท่านอ่านและเขียนภาษาของประเทศที่อาศัยอยู่ได้คล่อง ($\bar{X}$=3.18, *SD*=1.54) กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระดับน้อยในประเด็น ท่านเคยมีเพื่อนเป็นประชากรของประเทศที่อาศัยอยู่ ($\bar{X}$=1.96, *SD*=1.17)

ตอนที่ 3 ด้านการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์พหุคูณถดถอยปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านความคิดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	*t*	*p*
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	1.415	0.119		11.849***	.000
สิ่งแวดล้อม	0.251	0.055	0.258	4.563***	.000
การสื่อสารภายใต้สังคมของเจ้าบ้าน	0.351	0.030	0.438	11.725***	.000

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	*t*	*p*
	B	Std. Error	Beta		
สิ่งติดตัวผู้แปลกหน้า	0.160	0.024	0.293	6.682***	.000
การสื่อสารภายใต้สังคมของชาติพันธุ์ตนเอง	0.167	0.034	0.205	4.977***	.000
ความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน	-0.100	0.039	-0.125	-2.576*	.010

R = 0.809 / R Square = 0.654 / Adjusted R^2 = 0.650 / F = 149.266*** , p = .000

*p<.05, ***p<.001

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมสามารถทำนายการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านความคิดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ ได้ร้อยละ 65.40 (R Square = 0.654) เมื่อพิจารณาค่า Beta สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านความคิดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การสื่อสารภายใต้สังคมของเจ้าบ้าน (0.438) รองลงมา สิ่งติดตัวผู้แปลกหน้า (0.293) สิ่งแวดล้อม (0.258) การสื่อสารภายใต้สังคมของชาติพันธุ์ตนเอง (0.205) และความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (0.125) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์พหุคูณถดถอยปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านความรู้สึกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	*t*	*p*
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	1.211	0.144		8.382***	.000
สิ่งแวดล้อม	0.207	0.064	0.203	3.225**	.001
การสื่อสารภายใต้สังคมของเจ้าบ้าน	0.344	0.038	0.410	9.153***	.000

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	*t*	*p*
	B	Std. Error	Beta		
การสื่อสารภายใต้สังคมของชาติพันธุ์ตนเอง	0.181	0.042	0.213	4.290***	.000
สิ่งติดตัวผู้แปลกหน้า	0.053	0.024	0.093	2.247*	.025

R = 0.703 / R Square = 0.494 / Adjusted R^2 = 0.489 / F = 96.424*** , p = .000

*p<05, **p<.01, ***p<.001

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมสามารถทำนายการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านความรู้สึกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ ได้ร้อยละ 49.40 (R Square = 0.494) เมื่อพิจารณาค่า Beta สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านความรู้สึกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การสื่อสารภายใต้สังคมของเจ้าบ้าน (0.410) รองลงมา การสื่อสารภายใต้สังคมของชาติพันธุ์ตนเอง (0.213) สิ่งแวดล้อม (0.203) และสิ่งติดตัวผู้แปลกหน้า (0.093) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์พหุคูณถดถอยปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	*t*	*p*
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	0.954	0.115		8.321***	.000
การสื่อสารภายใต้สังคมของเจ้าบ้าน	0.660	0.027	0.733	24.862***	.000
สิ่งติดตัวผู้แปลกหน้า	0.128	0.018	0.208	7.162***	.000
การสื่อสารภายใต้สังคมของชาติพันธุ์ตนเอง	0.056	0.026	0.062	2.166*	.031

R = 0.834 / R Square = 0.695 / Adjusted R^2 = 0.693 / F = 300.740*** , p = .000

*p<.05, ***p<.001

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมสามารถทำนายการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ ได้ร้อยละ 69.50 (R Square = 0.695) เมื่อพิจารณาค่า Beta สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การสื่อสารภายใต้สังคมของเจ้าบ้าน (0.733) รองลงมา สิ่งติดตัวผู้แปลกหน้า (0.208) และการสื่อสารภายใต้สังคมของชาติพันธุ์ตนเอง (0.062) ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากหลายสายการบินในนานาประเทศมักเปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิง ด้วยลักษณะทางกายภาพที่แสดงถึงความใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และอ่อนโยน ดังที่มักปรากฏบนสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ โดยเพศชายจะมีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านพฤติกรรมมากกว่าพนักงานต้อนรับที่เป็นเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับ ปรมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 106-107) ที่กล่าวไว้ว่าความแตกต่างของเพศส่งผลให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนแต่ละเพศไว้แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านความคิดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่จะมีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ไม่สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, หน้า 53) และกาญจนา แก้วเทพ (2556, หน้า 274-275) ที่กล่าวว่าอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ทั้งนี้การศึกษาอายุที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างที่เผชิญประสบการณ์ที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงวัย รวมถึงลักษณะการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกัน จะทำให้เกิดความเข้าใจการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างได้ดียิ่งขึ้น

3. กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมากที่สุดในด้านการสื่อสารภายใต้สังคมของชาติพันธุ์ตนเองในระดับมาก อาจเนื่องมากจากกลุ่มตัวอย่างสามารถสื่อสารกับคนไทยด้วยกันได้สะดวกรวดเร็วกว่าการสื่อสารกับเจ้าบ้าน เพราะการสื่อสารปราศจากอุปสรรคทางภาษาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกที่ย้ายเข้าไปอาศัยอยู่ในประเทศใหม่ สอดคล้องกับ ชีชาง ฮวาง (2556, หน้า 52) ที่ศึกษาผลกระทบของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวของครูชาวจีนที่สอนภาษาจีนในกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมากที่สุดในด้านการสื่อสารภายใต้สังคมของชาติพันธุ์ตนเอง

4. กลุ่มตัวอย่างมีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในระดับมาก ได้แก่ ด้านความคิดในระดับมาก รองลงมาด้านความรู้สึกในระดับมาก และด้านพฤติกรรมในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kim, Y.Y.

(2001, p. 118) ที่ได้จัดประเภทของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมไว้ ดังนี้ 1) การปรับตัวด้านความคิด หมายถึง ความคิดเห็นของผู้แปลกหน้าที่ย้ายเข้าไปอยู่ในสังคมใหม่ ได้แก่ 1.1) ความรู้ด้านกระบวนการสื่อสารของเจ้าบ้าน 1.2) ความเข้าใจทางวัฒนธรรม 2) การปรับตัวด้านความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้แปลกหน้าในสังคมใหม่ ได้แก่ 2.1) แรงจูงใจในการปรับตัว 2.2) ความยืดหยุ่นทางอัตลักษณ์ และ 2.3) การร่วมรับรู้ สุนทรียศาสตร์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ จุฑาพรรธ์ ผดุงชีวิต (2550, หน้า 45) ที่พบว่าความสามารถทางการสื่อสารมีผลในเชิงบวกต่อการปรับตัวของผู้แปลกหน้าที่เดินทางเข้ามาทำงานในต่างประเทศ เนื่องจากการสื่อสารกับเจ้าบ้านจะทำให้ได้เรียนรู้ถึงวัฒนธรรม รวมถึงค่านิยมต่าง ๆ ซึ่งส่งผลในเชิงบวกต่อความสามารถในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ถึงร้อยละ 98.00 ในขณะที่เพศชายมีเพียง ร้อยละ 1.50 และเพศอื่น ๆ ร้อยละ 0.50 ทั้งนี้เนื่องมาจากสายการบินในต่างประเทศมักเปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยเฉพาะเพศหญิง ดังนั้น สายการบินต่าง ๆ ควรพิจารณาเปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่เป็นเพศชายและเพศอื่น ๆ เพิ่มขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันบุคคลทุกเพศมีความสามารถในการสื่อสารและการให้บริการที่น่าประทับใจ รวมถึงสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรได้ไม่แตกต่างกัน

2. จากผลการวิจัย พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศนั้น มีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมด้านสิ่งติดตัวผู้แปลกหน้า (Predisposition) น้อยที่สุด ดังนั้นก่อนที่กลุ่มตัวอย่างจะเดินทางไปทำงานและอาศัยอยู่ในต่างประเทศ ควรเตรียมความพร้อมของตนเอง เพื่อการปรับตัวที่ง่ายขึ้น เช่น การเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมของประเทศเจ้าบ้าน หรือการหาเพื่อนที่เป็นประชากรของประเทศนั้น ๆ

3. ผลการวิจัย ยังพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศนั้น มีการปรับตัวด้านพฤติกรรมน้อยที่สุด ในระดับมาก แต่ในประเด็น ท่านมักรับฟังหรือรับชมสื่อมวลชน เช่น วิทยุหรือโทรทัศน์ของประเทศที่อาศัยอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสื่อมวลชนในปัจจุบัน ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงสื่อได้อย่างเสรีตามความสนใจของตนเอง ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผู้ที่เดินทางไปอาศัยอยู่ในต่างประเทศสามารถรับสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์ของประเทศที่อาศัยอยู่เพียงอย่างเดียว ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศควรเปิดรับสื่อของประเทศที่เดินทางไปอาศัยอยู่มากขึ้น เพื่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยควรเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในต่างประเทศ โดยการฝึกทักษะด้านการสื่อสาร ด้านภาษา และวัฒนธรรมของประเทศที่เดินทางไปอาศัยอยู่ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับประชากรของประเทศเจ้าบ้านที่มากขึ้น น่าจะส่งผลให้การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้นง่ายขึ้นตาม

ไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับวางแผนการฝึกอบรมด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมภายในองค์กร เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ

5. แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อประเมินความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม เพื่อวางแผนจัดโครงการฝึกอบรม รวมถึงการประเมินผลบุคลากรในองค์กรที่มีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรมได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการศึกษาครั้งต่อไปสามารถใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group Interview) การสังเกตการณ์ภาคสนาม (Observation) ควบคู่ไปกับการทำวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งในมิติเชิงกว้างและลึกยิ่งขึ้น เพื่อผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา งานสื่อสารองค์กร และงานบริหารจัดการองค์กร

2. ควรศึกษาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมในกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น นักบิน พนักงานเสิร์ฟ และผู้ให้บริการทางการแพทย์ เป็นต้น เพื่อนำผลการวิจัยมาศึกษาเปรียบเทียบกันในแต่ละอาชีพ ซึ่งจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดการการสื่อสารองค์กร

3. ควรศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วมกับตัวแปรอื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กรในแต่ละประเทศ องค์ประกอบส่วนบุคคล และกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม เป็นต้น เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์และขยายผลการศึกษา นำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์การสื่อสารองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

กรมการกงศุล กระทรวงการต่างประเทศ. (2564). ***จำนวนคนไทยในต่างประเทศ ปี 2564*** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://consular.mfa.go.th/th/publicservice/จำนวนคนไทยในต่างประเทศ-ปี-2564 -สถานะข้อมูล-ณ-วันที่-21-ธันวาคม-2564?cate=5ddcafdb615f3b0bcb7cab84 [2565, 5 มีนาคม].

กาญจนา แก้วเทพ. (2556). ***สื่อสารมวลชน ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

จุฑาพรรธ์ ผดุงชีวิต. (2550). ***วัฒนธรรม การสื่อสาร และอัตลักษณ์***. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ซีชาง ฮวาง. (2556). ***ผลกระทบของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวของครูชาวจีนที่สอนภาษาจีนในกรุงเทพมหานคร***. บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). ***หลักนิเทศศาสตร์***. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). ***พฤติกรรมผู้บริโภค***. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). ***การย้ายถิ่น ความเป็นเมือง และแรงงาน*** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://ipsr.mahidol.ac.th/research_group/migration-urbanization-and-labor/ [2565, 5 มีนาคม].

สิริกร เลิศลัคธนาธาร. (2560). ***การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม***. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

เมตตา วิวัฒนานุกูล. (2548). ***การสื่อสารต่างวัฒนธรรม***. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Cochran, William G. (1977). ***Sampling Techniques*** (3rd ed.). New York, NY: John Wiley & Sons.

Gudykunst, W.B., & Nishida, T. (2001). *Anxiety, Uncertainty, and Perceived Effectiveness of Communication Across Relationships and Cultures*. ***International Journal of Intercultural Relations, 25***, pp. 55-71.

Kim, Y.Y. (2001). ***Becoming Intercultural: An Integrative Theory of Communication and Cross-Cultural Adaptation***. Sage, Thousand Oaks.

Kim, Y. Y., & McKay-Semmler, K. (2012). ***Social Engagement and Cross-Cultural Adaptation: An Examination of Direct- and Mediated Interpersonal Communication Activities of Educated Non-Natives in the United States*** (Online). Available: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0147176712000557 [2022, March 5].

Penga, R.Z., & Wu, W.P. (2019). ***Measuring Communication Patterns and Intercultural Transformation of International Students in Cross-Cultural Adaptation*** (Online). Available: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0147176718304073 [2022, March 5].

Rui, J.R., & Wang, H. (2015). ***Social Network Sites and International Students' Cross-Cultural Adaptation*** (Online). Available: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563215002319 [2022, March 5].

Scholte, J. (2005). ***Globalization: A Critical Introduction***. Basingstroke: Palgrave Macmillan.