

แนวทางการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำงานร่วมกับ สายการบินต่างชาติ

Flight Attendants' Self-Adjustment Working for Foreign Airlines

วัชรินทร์ อนันตพงศ์ และ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์

Watcharin Anantaphong and Raweewan Proyrungroj

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

E-mail: yoohooa@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาแนวทางการปรับตัวของพนักงานต้อนรับหญิงชาวไทยที่ทำงานในสายการบินต่างชาติ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ที่ให้ข้อมูลคือ พนักงานหญิงคนไทยที่ยังคงทำงาน หรือ เคยทำงานในสายการบินต่างชาติ เป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก ร่วมกับวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบก๊อหม๊ะ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์บุคคลแบบกึ่งโครงสร้าง การสัมภาษณ์กลุ่ม และการสังเกตแบบที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมในฐานะผู้สังเกตอย่างเปิดเผย)

ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีวิธีการปรับตัวที่แตกต่างกัน โดยพฤติกรรมปรับตัวสามารถแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) พฤติกรรมปรับตัวแบบสู้ และ 2) พฤติกรรมปรับตัวแบบหนี สำหรับการปรับตัวแบบสู้ นั้นยังสามารถแบ่งออกเป็นปรับตัวสู้เพียงเพื่อการอยู่รอดในการทำงาน และการปรับตัวสู้เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน หรือเพื่อให้มีหน้าที่การงานที่สูงขึ้นในอนาคต สำหรับพฤติกรรมปรับตัวแบบหนี สามารถแบ่งเป็น 2 รูปแบบเช่นกัน คือ การปรับตัวหนีเพื่อหลุดพ้นจากปัญหาหรือ สถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด เพียงชั่วคราว และการปรับตัวหนีจากสาเหตุของความเครียดอย่างถาวร

คำสำคัญ: พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สายการบินต่างชาติ, การบริการ, การปรับตัว

Abstract

This research aimed to examine how female Thai flight attendants working with foreign airlines adjust themselves while facing with stress or anxiety from work. This study employed a qualitative methodology. Data were gathered from 10 Thai female flight attendants working with foreign airlines for at least 3 years. These informants were selected by convenient sampling and snowball sampling, Semi-structured interviews, a focus group discussion, and participant observation were utilized to collect the data. Data were then analyzed by thematic analysis.

The research findings revealed the flight attendants' self-adjustment could be classified into two main ways: 1) to fight and 2) to escape. The fighting behavior included fighting to survive in a working environment and fighting to be success or to get progress in work. In terms of escape behaviors, they consisted of temporary escape from stressful situations and permanent escape by resigning from the job. either just to survive in working

Keywords: Flight Attendant, Foreign Airlines, Service, Self-Adjustment

Received: 2020-03-31

Revised: 2020-04-28

Accepted: 2020-06-10

บทนำ

การเดินทางโดยเครื่องบินโดยสารในปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องและมีเส้นทางการบินที่หลากหลาย ผู้โดยสารสามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลา ภายใต้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ทางการบิน ประเทศไทยก็เป็นจุดหมายหนึ่งที่น่าสนใจทั่วโลก อาจจะเดินทางมาเพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์การท่องเที่ยว ดังนั้นหลายสายการบินต่างชาติซึ่งมีเส้นทางการบินที่เริ่มต้นหรือแวะพัก รวมถึงมีจุดหมายปลายทางที่ประเทศไทย จึงมีการต้องการรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารคนไทย และชาวต่างชาติ เนื่องจากคนไทยมีอัตลักษณ์ที่เป็นที่รู้จักและยอมรับ คือรอยยิ้มที่อ่อนหวาน ความนุ่มนวลละมุนละไม ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และความประนีประนอม จึงเป็นจุดเด่นและเป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับงานบริการ อีกเหตุผลที่สำคัญอีกข้อหนึ่งคือ มาตรฐานในการดำรงชีวิตของคนไทยซึ่งไม่สูงมากนัก ดังนั้น อัตราการจ่ายค่าจ้างจึงเป็นอัตราที่ไม่สูงเกินไป อาจกล่าวได้ว่า การจ้างงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยนั้นมีความคุ้มค่ามากกว่าราคาที่จะต้องจ่ายจริง

จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้เกิดการจ้างงานพนักงานคนไทย เพื่อร่วมงานกับสายการบินต่างชาติ ซึ่งมีทั้งสายการบินในทวีปเอเชีย ยุโรป และตะวันออกกลาง ต่างก็มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงคนไทย ร่วมงานกับสายการบินเหล่านี้มากมาย ผู้ทำวิจัยเคยมีประสบการณ์ร่วมงาน กับบริษัทสายการบินต่างชาติและ ทำให้ตระหนักว่าการทำงานกับองค์กรที่มีความแตกต่างกัน ในด้านวัฒนธรรม การยอมรับในสิ่งที่ไม่เคยชิน บางครั้งอาจนำมาซึ่งความเครียด และความเครียดนี้ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมากกับตัวผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพนี้จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัว เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับองค์กรต่างชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ในบางกลุ่มยังสามารถที่จะปรับตัวและพัฒนาศักยภาพได้ทัดเทียมกับคนในประเทศนั้น ในทางกลับกันยังมีบางกลุ่มที่ไม่สามารถจะเผชิญกับสภาวะเช่นนี้ได้ จึงทำให้เกิดพฤติกรรมการปรับตัวแบบหนี อาจจะเป็นเพียงช่วงเวลาสั้นๆ เมื่อสบายใจแล้วก็กลับมาทำงานได้ หรือบางกลุ่มที่มีการวางแผนจะหนีตลอดไป โดยมีการตั้งเป้าหมายชีวิตว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไรที่จะออกจากงานนี้ได้เหมาะสมที่สุด จึงเป็นที่มาของการทำวิจัยชิ้นนี้เพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้ามาทำงาน ในอุตสาหกรรมการบินลักษณะนี้ได้ฟังตระหนัก ถึงการเตรียมความพร้อมและคิดก่อนตัดสินใจว่าจะเลือกปฏิบัติงานในรูปแบบใดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาหาแนวทางการปรับตัวจากความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยที่ร่วมงานกับสายการบินต่างชาติ

การทบทวนวรรณกรรม

การปรับตัว โดยทั่วไปหมายถึง กระบวนการตอบสนองของระบบสิ่งมีชีวิตต่อสิ่งเร้า ทำให้สิ่งมีชีวิตนั้น ๆ ต้องปรับกระบวนการเพื่อรักษาสมดุลเอาไว้ (Lazarus, 1966; Selye, 1976) ภาวะของการปรับตัวคือการรักษาสมดุลขององค์ประกอบทั้งร่างกาย จิตใจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างแยกออกจากกันไม่ได้ การปรับตัวจึงเป็นกลไกในการรักษาสมดุลของมนุษย์ในสังคมนั่นเอง

ส่วนลักษณะ สรีรวัฒน์ (2549) ได้ให้รายละเอียดในการปรับตัวไว้ว่า การปรับตัว หมายถึง กระบวนการที่บุคคลสร้างหรือขัดเกลาพฤติกรรมให้เข้ากับแบบแผนและไม่ทำให้เกิด ผลเสียทั้งต่อตนเองและผู้อื่น โดยที่มนุษย์มีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาในขณะที่มีชีวิตอยู่ การปรับตัวขึ้นอยู่ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะหาทางทำในสิ่งที่มีประโยชน์ต่อตัวเองมากที่สุด อาจเป็นการปรับตัวเพื่อเข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือการปรับตัวให้

เข้ากับเรื่องงาน ในขณะเดียวกัน โดยมีการแบ่งการปรับตัวเป็น 2 รูปแบบ คือ(1) การปรับตัวที่สมบูรณ์ (Integrative Adjustment) เป็นการปรับตัวที่สามารถแก้ปัญหาได้ แล้วทำให้ตนเองเกิดความสบายใจ ไม่มีข้อ ขุ่นข้องหมองใจเหลืออยู่ (2) การปรับตัวไม่สมบูรณ์ (Non-Integrative Adjustment) เป็นการปรับตัวที่บุคคล ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ เพียงแต่สามารถคลายความเครียดภายในใจลดลงได้บ้าง แต่ยังคงมีความไม่สบาย ใจค้างอยู่

Lazarus (1966) กล่าวถึง การปรับตัว หมายถึง ระบบตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Response System) สืบเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ผลกระทบในแต่ละบุคคลขีด ความสามารถที่พึงจะจัดการได้หรือไม่ เป็นภัยคุกคามและเป็นอันตรายมากน้อยเพียงไร การตอบสนองมีหลาย รูปแบบทั้งทางอารมณ์และความรู้สึก ทางพฤติกรรมและทางสรีระย่อมแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการประเมินของ แต่ละบุคคลเมื่อมีสิ่งเร้าเข้ามากระทบ)

จากความหมายและลักษณะของความเครียดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าเมื่อบุคคลประสบปัญหาหรือ ความไม่สบายใจ จะหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อปรับลดความเครียดให้กับตัวเอง โดยจะใช้วิธีปรับตัวทางร่างกาย จิตใจ รวมถึงการใช้วิธีการบำบัด ในหลายรูปแบบ ซึ่งในงานวิจัยนี้ จะใช้กลไกทางจิตในการปรับตัว โดย แบ่งเป็นการสู้ หรือ การเผชิญหน้ากับปัญหา และ การหลีกเลี่ยงหรือการหนีปัญหา (มรรยาท รุจิวิษณุ 2556; ลักษณะ สรีรวัฒนา, 2549) มาเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัย

การปรับตัว เป็นการปรับสมดุลของร่างกายและจิตใจให้สามารถอยู่ในสิ่งแวดล้อมได้ อย่างมีความสุข กระบวนการปรับตัวเป็นไปตามปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะความเครียด ซึ่งเป็นเรื่องธรรมชาติและสามารถ เกิดขึ้นได้กับทุกคน และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมการปรับตัวแบบสู้กับปัญหา หรือ บาง กรณีก็อาจจะมียุติกรรมการปรับตัวแบบหนีเพียงชั่วคราว เพื่อลดภาวะความเครียดที่กำลังเผชิญอยู่ ความ รุนแรงของความเครียดและระยะเวลาที่ใช้ ในการปรับตัวนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการของแต่ละ บุคคลซึ่งไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับความแข็งแรงด้านร่างกาย ความแข็งแกร่งของจิตใจ และสภาวะความกดดันของ สภาพแวดล้อม รวมถึงแสดงให้เห็นว่า การปรับตัวนั้นอาจจะได้ผลที่สมบูรณ์ หรือ ไม่สมบูรณ์ก็เป็นไปได้

ในปัจจุบัน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแนวทางในการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ เผยแพร่อย่างเป็นทางการยังไม่มี หรือยังไม่สามารถเข้าถึงได้ งานวิจัยนี้ จึงขออ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการ ปรับตัวของอาชีพที่ให้บริการอื่น ๆ เช่น นัพร พงษ์คุณากร, วีระชัย เชื้อนแก้ว และวินัย รอบคอบ (2555) ที่ ศึกษาถึงการปรับตัวต่อความเครียดของนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต พบว่า นักศึกษาพยาบาลมี พฤติกรรมการปรับตัวแบบเบี่ยงเบนความสนใจต่อความเครียด เช่น การนอนหลับ การรับประทานอาหาร การใช้ อารมณ์ขัน การมองสถานการณ์ในทางที่ดี รวมทั้งการพยายามคิดถึงเรื่องที่ดี ๆ ส่วนวิธีการปรับตัวที่ใช้ รองลงมาคือ พฤติกรรมการแก้ไขปัญหา ได้แก่ การพยายามปรับปรุงทักษะ การพยายามวิเคราะห์ปัญหา การ วิเคราะห์สถานการณ์ และพฤติกรรมการปรับตัวโดยการยอมรับ ได้แก่ การยอมรับสถานการณ์ การสัญญา กับตนเองว่าจะทำงานให้ดี และยังพบว่า นักศึกษาบางกลุ่มมีการปรับวิธีคิดเกี่ยวกับการเผชิญปัญหา เช่น เมื่อเกิด ปัญหาด้านการเรียน อาจจะเป็นเพราะความยากของรายวิชาหรือความซับซ้อนมากขึ้นตามลำดับที่เรียนสูงขึ้น จะมีการปรับตัวด้วยการตั้งใจเรียนมากขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ยังพบการปรับตัวแบบพฤติกรรมหลีกเลี่ยงของนักศึกษา พยาบาล ได้แก่ การหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ การพยายามลืมสถานการณ์ การหนีจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือ การเก็บตัวเงียบคนเดียว และ คิดอยากออกจากสิ่งที่กำลังเผชิญอยู่

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษา และวิเคราะห์ถึงแนวทางการปรับตัวของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินคนไทยในการทำงานร่วมกับสายการบินต่างชาติ โดยดัดแปลงจากแนวคิดของมรรยาท รุจิวิษณุ

(2556) ซึ่งกล่าวถึงการปรับตัวของบุคคลต่อภาวะความเครียด โดยงานวิจัยนี้จะนำเสนอการปรับตัวในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งแบ่งออกเป็น พฤติกรรมการปรับตัวแบบสู้ และ พฤติกรรมการปรับตัวแบบหนี



แผนภูมิที่ 1: แนวทางการปรับตัวเพื่อลดภาวะความเครียด

ที่มา: ดัดแปลงจาก มรรยาท รุจิวิชญ์ (2556)

วิธีการดำเนินการวิจัย

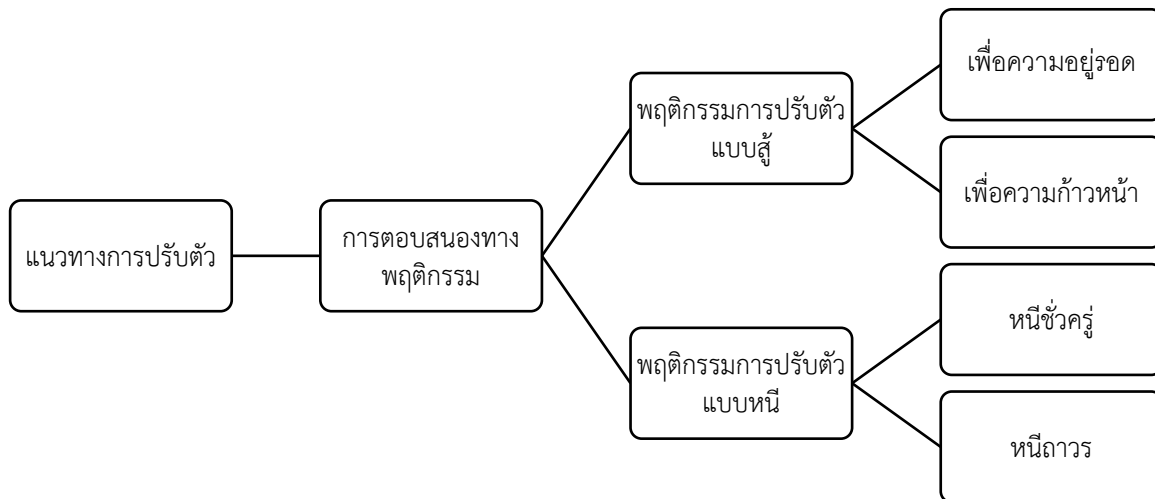
งานวิจัยนี้ใช้กระบวนทัศน์เชิงตีความ (Interpretive Paradigm) และระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยนี้ คือ การได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกที่มีรายละเอียดรอบด้าน ตลอดจนภาพรวมและบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยที่ทำงานร่วมกับสายการบินต่างชาติ โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenient sampling) ร่วมกับวิธีการคัดเลือกกลุ่มข้อมูลแบบก้อนหิมะ (Snowball sampling) ได้จำนวน 10 คน โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Key performance) คือ ผู้ที่ปฏิบัติงาน หรือ เคยปฏิบัติงานในสายการบินต่างชาติ มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป มีสัญชาติไทย และใช้ภาษาไทยได้ดี สำหรับการพิจารณาถึงจำนวนผู้ให้ข้อมูลนั้น ได้พิจารณาจากความอิมตัวของข้อมูลที่ได้รับเป็นสำคัญ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ใช้ 3 วิธีร่วมกัน คือ การสัมภาษณ์ส่วนบุคคลแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interviews) การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) และการสังเกตแบบที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วม ในฐานะผู้สังเกตอย่างเปิดเผย (The Observer As Participant) โดยได้การเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม 2561- เดือนมกราคม 2562 หลังจากได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้น จึงทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของงานวิจัยด้วยการใช้การตรวจสอบแบบสามเส้าด้วยการพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากวิธีการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน รวมถึงได้ทำการตรวจสอบข้อมูลจากสมาชิก เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้ถูกต้องและตรงกับความคิดและประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลอย่างแท้จริง

สำหรับข้อมูลที่ได้ ได้ถูกวิเคราะห์และตีความด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบแก่นสาระ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนต่าง ๆ 6 ขั้นตอนด้วยกัน คือ 1) ทำความคุ้นเคยกับข้อมูล 2) กำหนดรหัส 3) รวบรวมรหัสข้อมูลเพื่อหาประเด็นหลัก กำหนดรหัส และจัดระเบียบข้อมูลรวมรหัสข้อมูลเพื่อหาประเด็นหลัก 4) ทบทวนประเด็นหลัก และจัดทำเป็นแผนผัง 5) กำหนดใจความสำคัญและตั้งชื่อประเด็นหลัก และ 6) การเขียนรายงานวิจัย

ผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงคนไทยที่ทำงานในสายการบินต่างชาติ มีแนวทางในการปรับตัวตามแนวคิดของมรยาท รุจิวิชัย (2556) ซึ่งได้แบ่งพฤติกรรมการปรับตัวเป็น 2 รูปแบบคือ พฤติกรรมการปรับตัวแบบสู้ และ พฤติกรรมการปรับตัวแบบหนี ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 : แนวทางการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำงานร่วมกับสายการบินต่างชาติ

แนวทางการปรับตัวของงานวิจัยนี้ จะแสดงให้เห็นถึงการตอบสนองทางพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับคนไทยที่ทำงานร่วมกับสายการบินต่างชาติ โดยแบ่งเป็น พฤติกรรมการปรับตัวแบบสู้ ซึ่งมี 2 แนวทางคือ (1) สู้เพื่อความอยู่รอด(2) สู้เพื่อความก้าวหน้า และ พฤติกรรมการปรับตัวแบบหนี ซึ่งมี 2 แนวทางเช่นกันคือ (1) หนีชั่วคราว (2) หนีถาวรโดยแนวทางการปรับตัวแต่ละลักษณะ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมการปรับตัวแบบสู้

1) พฤติกรรมการปรับตัวแบบสู้เพื่อความอยู่รอด เป็นแนวทางการปรับตัวที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลใช้เพื่อให้สามารถทำงานได้ แต่ไม่ได้มุ่งหวังถึงความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในหน้าที่แต่อย่างใด บางคนใช้ทัศนคติในการปรับตัว หรือ บางคนอาจจะต้องใช้ยาในการปรับภาวะอารมณ์ร่วมด้วย ดังเช่น A8 กล่าวว่า “ไม่มีที่ไป ตอนนั้นคิดว่าดี ได้แสนนึง กลับมาเมืองไทย กลับมาๆทำอะไร แสนนึงก็เยอะแล้ว แสบป๊ออยู่”

จากการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลหนึ่งคนที่มีภาวะซึมเศร้า ดังนั้นในการทำงานจึงจำเป็นต้องใช้ยาเพื่อปรับสภาวะอารมณ์ของตนเองให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ A6 โดยได้กล่าวว่า “เรารู้สึกกดดันและรู้สึกแย่ รู้สึกไม่ไหว แต่ทุกวันนี้หลังจากที่รับยาไปเนี่ย อารมณ์จะนิ่ง ถ้าเป็นเมื่อก่อนมีอะไรมากระทบ อารมณ์จะขึ้น แต่ว่าพอรับยาไปก็ตรอลลงมาศูนย์ เพราะฉะนั้นก็เลยต้องใช้ยาตลอด ถ้าหยุดยาอารมณ์มันขึ้นแล้วมันลงไม่ได้ ต้องควบคุมอารมณ์ด้วยการกินยาแล้วมันจะค่อยๆ ลงของมันเอง สามารถที่จะทำงานได้ ถ้าไม่มียาเรากุมอารมณ์ไม่ได้ด้วยตัวเอง”

ผู้ให้ข้อมูลบางคนใช้ธรรมชาติในการปรับตัวเพื่อให้ทำงานได้อย่างไม่ทุกข์ เช่น A7 กล่าวว่า “ธรรมชาตินี้ช่วยได้มาก เอาจริง ๆ ว่า เราคิดว่าการที่ผู้โดยสารที่เรา ทั้งที่เราไม่ได้ทำผิด สมมุติว่าทำไมไฟลท์มันดีเลย ทำไมมันสั่งอาหารพิเศษ แล้วไม่ได้ เขาไม่ได้ค่าเรานี่ เขาแต่แค่นิฟอร์มที่เราเป็นตัวแทนบริษัท เราไม่ได้ทำอะไรผิดเลย เราคิดแบบนี้ แล้วเราก็เป็นคนที่ไม่เก็บมาคิด ไม่เอาความคิดเขามาปรุงแต่ง ถ้าเขาอารมณ์ไม่ดี เราอธิบายแล้วก็จบ ไม่เก็บมาคิดต่อ ถือว่าทำดีที่สุดแล้ว”

2) พฤติกรรมการปรับตัวแบบสู้เพื่อความก้าวหน้า โดยการพัฒนาตนเองในด้านภาษา รวมถึงการเตรียมข้อมูลอย่างละเอียดในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีความคาดหวังถึงความสำเร็จในอาชีพ ได้ก้าวขึ้นเป็นผู้นำ และต้องการมีความโดดเด่นในการทำงาน ดังเช่น A9 ได้อธิบายถึงการพัฒนาด้านภาษาของตนเองดังต่อไปนี้ “สิ่งแรกเลยที่ที่ปรับตัว คือการเรียนภาษา พี่เรียนภาษาเพื่อที่จะทำงานโดยไม่พึ่งเขา แล้วเรียนภาษาเพื่อที่จะนำเขา เมื่อเรามีภาษาที่เหมือนเขา มันจะไม่เกิดความต่างมากนัก เพราะเราใช้ ภาษาเดียวกันเพราะฉะนั้นความเครียดที่จะลดลง ถ้าพี่เป็นผู้นำเขาได้”

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลบางคนมีการเตรียมพร้อมด้านข้อมูลอย่างละเอียดเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ดังที่ A1 กล่าวว่า “เราเรียนรู้และเตรียมพร้อมในการทำงาน การที่เป็นแอร์ต่างชาติเนี่ย ต้องรู้ข้อมูลอย่างละเอียด ข้อมูลใดเปลี่ยนไป กฎระเบียบหรือกฎเข้าเมืองกฎใหม่ๆต้องรู้ บางที่เขาไม่รู้ แต่เรารู้ อันนี้ก็เป็นความได้เปรียบของเรา เพราะฉะนั้นเราก็ต้องรู้มากกว่าเขาละ มันทำให้เรามั่นใจขึ้น แล้วเขาก็จะเชื่อมั่นเรามากขึ้น”

พฤติกรรมการปรับตัวแบบหนี

1) พฤติกรรมการปรับตัวแบบหนีชั่วคราว เป็นการปรับตัวเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า กับความเครียด หรือ ความรู้สึกกดดันที่ได้รับจากการทำงานในขณะนั้น เป็นการหนีจากสถานะที่ไม่อยากเจอเพียงชั่วคราว และเมื่อสบายใจแล้วก็สามารถกลับมาทำงานได้อีก เหมือนที่ A2 ได้กล่าวว่า “เครียดอะเวลาทำงาน แต่ว่าจริง ๆ พอลงเครื่องแล้วก็รู้สึกสบายใจ ถ้าไฟลท์จบ เรา ไม่ต้องเจอเขาอีก ไม่ต้องมาทำงานด้วยกันอีก มันก็ทำให้แบบหายเครียดไปได้ละ” หรือการลาป่วย เมื่อร่างกายไม่อยู่ในสถานะที่พร้อมจะทำงาน ดังเช่น A1 ได้กล่าวว่า “ถ้าอันไหนทนไม่ไหวบางทีก็ลาป่วยบ้าง คือขอลาป่วยแต่ไม่ได้บ่อยนาน ๆ ที่คือแบบมันไม่ไหวจริง ๆ”

2) พฤติกรรมการปรับตัวแบบหนีถาวร คือ การปรับตัวเพื่อที่จะหนีจากการทำงานในรูปแบบที่ต้องเผชิญอยู่เป็นประจำ ภาวะงานที่เครียดจนเกินกว่าจะรับไหว รวมถึง พนักงานต้อนรับบางคนที่มีครอบครัวแล้ว และอยากลาออกเพื่อกลับไปดูแลครอบครัวอย่างสมบูรณ์แบบ ดังเช่น A1 ได้กล่าวว่า “เหตุผลที่ลาออกก็คือเรื่องครอบครัวเพราะว่าถ้า ลูก 2 คนเนี่ย เราไม่สามารถที่จะไป ทำงานแล้ว ทั้งลูกไว้ได้ ถ้าเกิดลูกเราป่วยเนี่ย จะไม่มีคนดูแล อย่างที่ว่ามนุษย์แม่ทุกคนก็คง อยากดูแลลูกตัวเองถ้าทำได้”

ผู้ให้ข้อมูลบางคน ไม่คิดที่จะอยู่ต่างประเทศนานนัก มีการเตรียมตัวที่จะหนีจากงานรูปแบบนี้ อย่างถาวร ดังเช่นที่ A5 ได้กล่าวว่า “จริง ๆ ก็ไม่คิดจะอยู่แบบว่ายาว คิดว่า..ถ้ามีหนทางก็จะไป อยากกลับมาสมัครสายในไทยเหมือนกัน ก็อยากจะลองอีกครั้ง ถ้าไม่ได้ก็ไม่มีเป็นไร ก็จะไปทำอย่างอื่นก็ได้ ไม่เป็นแอร์แล้วไม่คิดจะฝากชีวิตไว้กับสายการบินต่างชาติ”

อภิปรายผล

ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยสามารถตอบคำถามการวิจัยในการศึกษาหาแนวทางการปรับตัวของพนักงานต้อนรับคนไทยในการร่วมงานกับสายการบินต่างชาติ เป็นไปตามทฤษฎีของ มรยาท รุจิวิษญ์ (2556) นั้น มีความสอดคล้องกับ นฤพร พงษ์คุณากร, วีระชัย เชื้อนแก้ว และวินัย รอบคอบ (2555) ที่ศึกษาถึงการปรับตัวต่อความเครียด ของนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตร

บัณฑิต ที่พบว่านักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมการปรับตัวแบบสู้ หรือเผชิญหน้ากับปัญหาด้วยการยอมรับ มีการพัฒนาการเรียนรู้มากขึ้น มองสถานการณ์ในด้านบวก พร้อมทั้งหาวิธีผ่อนคลายที่ดี สำหรับพฤติกรรม การปรับตัวแบบหนี คือการพยายามลี้ภัยจากสถานการณ์ที่ทำให้เครียดชั่วขณะ การหนีจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือ การเก็บตัวเงียบๆคนเดียว

การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีพฤติกรรมการปรับตัวแบบสู้ นั้น ยังสามารถระบุได้ชัดเจนมากขึ้นถึง การสู้ที่เพียงพอให้อยู่รอดเป็นกรณีไป หรือการสู้ เพื่อหวังผลในความก้าวหน้าของงานที่ทำ เพื่อให้สามารถ ทำงานได้อย่างมีคุณภาพ มีการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ภาษาตามท้องถิ่นนั้น ๆ และ การปรับตัวเพื่อให้สามารถ ดำเนินชีวิตตามรูปแบบของประเทศนั้น ๆ ได้อย่างเหมาะสม สำหรับกรณีของพฤติกรรมการปรับแบบนี้ นั้น เป็นการหนีชั่วคราว เมื่อสบายใจแล้วจึงกลับมาทำงานใหม่ หรือ การหนีถาวร ซึ่งจะมีความพยายามเตรียมการ วางแผนถึงอนาคต การพยายามที่จะหางานใหม่ที่ดีกว่า หรือ เหมาะสมกับรูปแบบของชีวิตมากกว่าและเมื่อมี ความพร้อมก็จะขอหนีจากงานเช่นนี้อีกถาวร ซึ่งทั้งหมดที่ได้ยกตัวอย่างมานี้ คือ วิธีการในการปรับตัวตาม ความจำเป็นเฉพาะบุคคลเป็น ราย ๆ ไป สรุปได้ว่า พนักงานเหล่านี้มีการเตรียมการได้อย่างเหมาะสม และได้ แสดงให้เห็นถึง ศักยภาพที่ใช้ในการปรับได้อย่างดีเยี่ยม โดยไม่ได้มีการแสดงออกทางอารมณ์ต่อต้าน หรือ อาการ รุนแรง ก้าวร้าวแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยนี้ ได้สร้างองค์ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน โดยจากการที่ได้พบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ที่ศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวนั้น ยังไม่มีงานวิจัยใดที่ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานในสายการบินต่างชาติ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงเป็นการช่วยเติมเต็มความสมบูรณ์ของวรรณกรรมทางด้านการปรับตัวจากการที่ต้องทำงาน ร่วมกับองค์กรต่างชาติ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมากมาย ทั้งด้านภาษา วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต รวมถึงความ เชื่อ และ ทศนคติ

นอกจากนี้ผลการวิจัย ยังมีประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปที่สนใจในอุตสาหกรรมการบินได้ทราบถึงข้อมูล และมีโอกาสตัดสินใจก่อนที่จะเข้าร่วมงานกับสายการบินต่างชาติ รวมถึงการเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้าน และการได้ศึกษาแนวทางการปรับตัวที่เหมาะสมเพื่อลดปัญหาและความเครียดที่อาจจะตามมาหลังจากได้ เข้ามาปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- นฤพร พงษ์คุณากร วีระชัย เชื้อนแก้ว และวินัย รอบคอบ.(2555). *ระดับความเครียด สาเหตุที่ทำให้เกิด ความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียด*. หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต, วิทยาลัยพยาบาล บรมราชชนนี นครลำปาง.
- มรรยาท รุจิวิชญ์. (2556). *การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลักขณา สรีวัฒน์. (2549). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. NY: McGraw-Hill.
- Selye, H. (1976). *The stress of life* (2nd ed.). NY: McGraw-Hill.