

นางฟ้าติดปีก: ทักษะคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส
วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด และวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชามานุษยวิทยา ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Angels: Attitude on Taking an Air Hostess Career,
Low-Cost Airlines Socialization Ways and Air Hostess Occupational Culture

Miss Kamares Rithdaychar



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Anthropology
Department of Sociology and Anthropology
Faculty of Political Science
Chulalongkorn University
Academic Year 2015
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

นางฟ้าติดปีก: ทักษะคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส
วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด และ
วัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส

โดย

นางสาวกมลเลิศ ฤทธิ์เดชา

สาขาวิชา

มานุษยวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุมนทิพย์ จิตสว่าง

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

.....คณบดีคณะรัฐศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จุลณี เทียนไทย)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุมนทิพย์ จิตสว่าง)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. ปรีชา คุณินทร์พันธุ์)

กมลเศศ ฤทธิ์เดชา : นางฟ้าติดปีก: ทศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัด
 เกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด และวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส (The
 Angels: Attitude on Taking an Air Hostess Career, Low-Cost Airlines Socialization
 Ways and Air Hostess Occupational Culture) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร.
 สุนนทพิทย์ จิตสว่าง, 130 หน้า.

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงทศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัด
 เกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด และวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส โดยมีผู้วิจัยเป็นหนึ่งในผู้
 ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสและใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การ
 สัมภาษณ์บุคคลกลุ่มที่ศึกษาทั้งแบบไม่เป็นทางการ และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ผลการศึกษาพบว่า ทศนคติร่วมในเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส คือ การรับรู้ว่
 อาชีพนี้มีภาพลักษณ์ที่แสดงออกถึงความสวยงามของเพศหญิง รายได้ดี เป็นอาชีพที่คนในสังคมให้ค่า
 สูง รวมถึงการซึมซับอิทธิพลจากครอบครัวหรือคนรอบตัวที่ปฏิบัติงานในองค์การสายการบิน และจาก
 การได้เข้ามาประกอบอาชีพเป็นระยะเวลาหนึ่ง ได้ผ่านกระบวนการขัดเกลาขององค์การสายการบิน
 ราคาประหยัดนับตั้งแต่ขั้นตอนในการคัดเลือกแอร์โฮสเตสเข้าสู่องค์การ การจัดหลักสูตรอบรมขั้น
 พื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส การทดลองปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมใน
 องค์การและผู้โดยสาร สิ่งเหล่านี้ได้หล่อหลอมและขัดเกลาให้แอร์โฮสเตสเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ
 ต่อความปลอดภัยของการปฏิบัติงานบนเครื่องบินอย่างยิ่งยวด

นอกจากนี้วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินได้ส่งผลให้เกิดการประกอบสร้าง
 วัฒนธรรมอาชีพของแอร์โฮสเตสขึ้นมา อันได้แก่ ความเชื่อ, ค่านิยม, ความรู้, ภาษา, กฎระเบียบ
 จริยธรรม, อุปนิสัย รูปแบบพฤติกรรม และแนวความคิดที่แอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคา
 ประหยัดมีส่วนร่วม แอร์โฮสเตสไม่ได้รู้สึกเพียงว่าอาชีพนี้เป็นเพียงงานหรือหน้าที่ แต่คือส่วนหนึ่งของ
 การดำเนินชีวิต จึงทำให้แอร์โฮสเตสที่สามารถปรับตัวเข้ากับองค์การปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ นอกจากนี้
 วัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสยังสามารถแพร่กระจายออกไปได้ในหมู่สมาชิกโดยมีการเรียนรู้ผ่าน
 กระบวนการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่เปรียบเสมือนเป็นหลักที่ยึดแอร์โฮสเตส
 ในองค์การสายการบินราคาประหยัดให้กลมเกลียว กระนั้นวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสย่อม
 เปลี่ยนแปลงไปตามเวลาดังวัฒนธรรมที่สามารถเปลี่ยนไปตามยุคสมัยไม่มีรูปแบบที่แน่นอน

ภาควิชา สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ลายมือชื่อนิสิต

สาขาวิชา มานุษยวิทยา ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ปีการศึกษา 2558

5580601124 : MAJOR ANTHROPOLOGY

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL SOCIALIZATION, AIR HOSTESS

KAMARES RITHDAYCHAR: The Angels: Attitude on Taking an Air Hostess Career, Low-Cost Airlines Socialization Ways and Air Hostess Occupational Culture. ADVISOR: ASST. PROF. SUMONTHIP CHITSAWANG, Ph.D., 130 pp.

The purpose of this study is to examine the attitude on taking an air hostess career, low-cost airlines socialization ways and air hostess occupational culture. The study employed three qualitative methodologies, namely, participant observation, informal interviews, and in-depth interviews.

The result showed that the attitude on taking an air hostess career involved the attraction of having good-looking female identity, high salary, being able to obtain popular career, and coming from family and work-related people around them within different airline organizations. After entering into this career, the process of airlines socialization ways begins with trainings, having relations with the coworkers and having interaction with passengers in their daily lives. All of these interaction have made the airhostesses realize how important their duty is in order to provide passengers with safety and security.

Furthermore, the study also showed that air hostess occupational culture consisted of their work-related beliefs, values, knowledge, language, rules and regulations, morals, habits, ways of thinking, and behavior patterns. For example, they need to maintain their body to look good which have caused them to spend most of their free time going to the fitness center, keep up with beauty products and fashionable trends. Therefore, their beliefs, values, rules and regulations, and ways of thinking, that relate to this career also tied closely to their after work activities. Each of elements mentioned in air hostess occupational culture then become a part of their life. As a result of this, the new comers and people outside of this career would see that the air hostesses have these prototype as commonalities, which later attract new comers to this career. Nevertheless, as culture is not static, occupational culture also changes through time and generation.

Department: Sociology and Anthropology Student's Signature

Field of Study: Anthropology Advisor's Signature

Academic Year: 2015

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์นี้มาโดยตลอด อาจารย์ได้สละเวลาอันมีค่าให้ผู้วิจัยได้เข้าพบและขอคำปรึกษาเสมอมา พร้อมทั้งให้กำลังใจในยามที่ผู้วิจัยเกิดความรู้สึกท้อแท้จากการทำงานควบคู่ไปกับการทำวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.จุลณี เทียนไทย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งถึงแม้อาจารย์จะมีการกิจมากมายแต่อาจารย์ก็ยังกรุณาสละเวลาอันมีค่าให้แก่ผู้วิจัย และเป็นเสมือนแสงสว่างนำทางแก่ผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา คุวินทร์พันธ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำในการแก้ไขวิทยานิพนธ์และเทคนิควิธีในงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณแอร์โฮสเตสผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ซึ่งให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลมาประกอบในการทำวิจัยได้อย่างละเอียดครบถ้วน ทั้งในช่วงเวลาการปฏิบัติงานที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ และนอกช่วงเวลาปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นเวลาส่วนตัว แต่ทุกท่านก็ยินดีสละเวลาให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจเสมอมา วิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากความร่วมมือจากทุกท่าน

ขอขอบพระคุณพี่ๆเจ้าหน้าที่คณะรัฐศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้วิจัยมีข้อจำกัดเรื่องเวลาทั้งในการทำงานและการเรียน ผู้วิจัยจึงซาบซึ้งในความเมตตาที่พี่ๆมีให้กันเสมอมา รักและก่า

ขอขอบพระคุณเพื่อนๆ และทุกคนในครอบครัว ที่มอบความรักความห่วงใยและคอยให้การสนับสนุนแก่ผู้วิจัยตลอดมา ทั้งในยามสุขและทุกข์ ผู้วิจัยผ่านทุกสิ่งมาได้ด้วยความรักและกำลังใจจากทุกคนอย่างแท้จริง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	4
1.3 คำถามการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.5 ข้อจำกัดการวิจัยเบื้องต้น.....	5
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	5
1.7 นิยามศัพท์ของกลุ่มวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส.....	6
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ใช้ในการศึกษา.....	9
2.1 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ใช้ในการศึกษา.....	9
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude).....	9
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม (Culture).....	13
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาชีพ (Occupational Culture).....	15
2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับวิถีการขัดเกลาขององค์กร (Organizational Socialization).....	18
เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	30

เทคนิคที่ใช้ในการวิจัยและรวบรวมข้อมูล	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	34
จริยธรรมในการวิจัย.....	35
บทที่ 4 ผลการศึกษา และอภิปรายผลการศึกษา.....	36
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การสายการบินราคาประหยัด.....	36
ผลการศึกษาที่ได้จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation).....	44
ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) และการ สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview).....	57
กรณีศึกษาที่ 1	57
กรณีศึกษาที่ 2.....	63
กรณีศึกษาที่ 3.....	68
กรณีศึกษาที่ 4.....	75
กรณีศึกษาที่ 5.....	80
กรณีศึกษาที่ 6.....	84
การวิเคราะห์ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด	92
การวิเคราะห์วิถีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด.....	93
การวิเคราะห์ปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส	102
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	109
5.1 ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด.....	109
5.2 วิถีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด	110
5.3 ปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส	112
สรุปผลจากกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	116

สรุปผลจากกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	117
ข้อเสนอแนะ	122
รายการอ้างอิง.....	124
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	130



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

เมื่อกล่าวถึงอาชีพในฝันของหญิงสาว หนึ่งในนั้นจะมีอาชีพ “แอร์โฮสเตส” (Air Hostess) ที่ได้รับความนิยมนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน¹ ด้วยภาพลักษณ์ที่ดูสวยงาม ผ่านการแต่งหน้า ทำผม ชุดเครื่องแบบที่หลากหลายของแต่ละสายการบิน ประกอบกับการได้ท่องเที่ยวสถานที่ต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึงค่าตอบแทนของการทำงาน อันเป็นเงินจำนวนมาก นับเป็นปัจจัยที่ทำให้อาชีพแอร์โฮสเตสเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมอยู่เสมอ นอกจากภาพลักษณ์และลักษณะของแอร์โฮสเตสที่สังคมภายนอกมองเห็น บทบาทและหน้าที่ของแอร์โฮสเตสทุกคนเสมือนเป็นตัวแทนของบริษัทที่ต้องแสดงถึงความเป็นเจ้าบ้านที่ดี ยินดีให้บริการผู้โดยสารทันทีที่ผู้โดยสารก้าวขึ้นมาบนเครื่องบิน มีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะคอยดูแลเอาใจใส่และช่วยเหลือผู้โดยสารเป็นรายบุคคล สร้างความพอใจและความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้โดยสารตลอดการเดินทาง ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงถึงความนุ่มนวล อ่อนน้อม กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ให้บริการด้วยใจ สามารถทำให้ผู้โดยสารรับรู้ได้ถึงความเต็มใจให้บริการ ทั้งจากท่าทาง คำพูด การแสดงออก การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ไม่ใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกที่เคร่งครัดในเรื่องของความปลอดภัย ได้แก่ การดูแลให้ผู้โดยสารเก็บสัมภาระให้ถูกที่เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ ดูแลเด็กและคนชราเป็นพิเศษ ดูแลห้องโดยสารหรือแม้กระทั่งในห้องน้ำให้มีความสะอาดเรียบร้อยไม่มีสิ่งแปลกปลอมที่อาจทำให้เกิดอันตรายในระหว่างเที่ยวบินได้ แอร์โฮสเตสจึงเป็นหัวใจสำคัญของสายการบิน เพราะสิ่งสำคัญของงานในธุรกิจสายการบินคือ การให้บริการแก่ผู้โดยสาร

¹ จากการสำรวจความเห็นโดยเอแบคโพล มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปี พ.ศ. 2555 ในหัวข้อ "มองต่างมุม พ่อแม่-ลูก ว่าด้วยอาชีพในฝันและวันเวลาที่มิให้กัน" ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,205 ตัวอย่าง พบว่าอาชีพแอร์โฮสเตสเป็นอาชีพในฝันของเด็กผู้หญิงอยากประกอบอาชีพมากที่สุด

แอร์โฮสเตสจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความอดทน อดกลั้นในหน้าที่ และความรับผิดชอบ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจและมีจิตสำนึกในการให้บริการ ในอันที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าที่มาใช้บริการไปพร้อมกัน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า (สุเทพ เทียนสี, 2540) แอร์โฮสเตสยังต้องได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัย เพื่อคอยอำนวยความสะดวก ให้บริการและความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน โดยเป็นไปตามนโยบายที่สายการบินและกรมการบินพลเรือนกำหนด (ชุตินธร สุตานนท์, 2539) ซึ่งแอร์โฮสเตสทุกคนเมื่อผ่านการคัดเลือกเข้ามาในองค์กรแล้ว จะต้องเข้ารับการอบรมอย่างเข้มข้นตามหลักสูตรบังคับของสายการบินในเรื่องการให้บริการ และควบคุมเนื้อหาการอบรมขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินบนเครื่องบินโดยกรมการบินพลเรือน ตามประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ เรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Cabin Crew Training Program) โดยมีระยะเวลาของกระบวนการอบรม คือ 1 เดือนเป็นอย่างน้อย และจะต้องมีคะแนนการสอบวัดผลความรู้ทั้งหมดที่ได้รับการอบรมไป โดยในเรื่องของการบริการ จะเป็นการวัดผลโดยสายการบิน ส่วนในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินจะถูกควบคุมและวัดผลโดยกรมการบินพลเรือน เพื่อให้มาตรฐานในการดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารเป็นไปในรูปแบบและทิศทางเดียวกัน (กรมการบินพลเรือน, 2557)

การเปิดรับสมัครแอร์โฮสเตสของแต่ละสายการบินที่ต้องการแอร์โฮสเตสสัญชาติไทยเข้าร่วมงานในแต่ละครั้งจะมีผู้สนใจสมัครเข้ารับการคัดเลือกมากมาย จากสถิติผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกในตำแหน่งดังกล่าวของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ องค์กรสายการบินระดับประเทศแห่งหนึ่ง เปิดรับสมัครแอร์โฮสเตสในปี พ.ศ. 2557 มีผู้ยื่นสมัครทั้งสิ้น 4,500 คน แต่สายการบินสามารถรับแอร์โฮสเตสได้เพียง 275 คนเท่านั้น และองค์กรสายการบินภายในประเทศแห่งหนึ่ง ในปี พ.ศ. 2558 พบว่า มีผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกจำนวน 1,200 คน แต่ความต้องการขององค์กรสายการบินที่จะรับแอร์โฮสเตสเพียง 35 ตำแหน่ง ด้วยความต้องการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสที่อยู่ในระดับสูง ทำให้บรรดาหญิงสาวที่ต้องการประกอบอาชีพนี้ ต้องฝึกฝนและเตรียมความพร้อมในหลายด้าน อาทิ ทักษะทางภาษา การฝึกบุคลิกภาพ การแต่งหน้าทำผม รูปถ่ายที่ใช้ในการสมัคร การเตรียมเอกสารที่จะใช้สำหรับสมัครงาน วิธีการเขียนประวัติส่วนตัว รวมไปถึงการเขียนจดหมายสมัครงานให้ดูน่าสนใจ เทคนิคการตอบคำถามในขั้นตอนสัมภาษณ์กลุ่มและเดี่ยว เป็นต้น เพื่อให้สามารถผ่านการคัดเลือกได้ จึงเกิดความนิยมในการเข้าเรียนยังสถาบันเตรียมความพร้อมสู่สนามสอบ

แอร์โฮสเตส ซึ่งมีอัตราค่าเรียนสูง แต่เพราะผู้เรียนคิดว่าคุ้มค่ากับการได้ประกอบอาชีพนี้ สถาบันเตรียมความพร้อมเหล่านี้จึงยังได้รับความนิยม และมีสถาบันใหม่เกิดขึ้นอีกหลายแห่ง

องค์การสายการบินแต่ละแห่ง ต่างก็มีกระบวนการในการคัดเลือกแอร์โฮสเตสที่แตกต่างกันไป เนื่องจากอัตลักษณ์ที่หลากหลายขององค์การสายการบิน อาทิ บางองค์การสายการบินต้องการแอร์โฮสเตสที่มีบุคลิกเคร่งขรึม จริงจัง บ่งบอกถึงความเป็นมืออาชีพและความเคร่งครัดต่อระเบียบวินัยของสายการบิน ในขณะที่บางองค์การสายการบินต้องการแอร์โฮสเตสที่มีลักษณะสดใส ร่าเริง ช่างเจรจา เพื่อแสดงถึงความเป็นกันเองของสายการบินกับผู้ใช้บริการ ดังนั้นขั้นตอนในการคัดเลือกขององค์การสายการบินย่อมสัมพันธ์กับแนวทางของแอร์โฮสเตสที่สายการบินต้องการ โดยขึ้นอยู่กับนโยบายและวัฒนธรรมขององค์การ อันประกอบไปด้วย ค่านิยม อารมณ์ ความคิด ความเชื่อ บรรทัดฐาน การให้คุณค่าและความคาดหวังที่สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วม ซึ่งจะส่งผลต่อการกำหนดพฤติกรรมต่างๆของสมาชิกในองค์กร อีกทั้งการจัดการโครงสร้างและหน้าที่ต่างๆในองค์กร

ในปัจจุบันมีสายการบินน้องใหม่เกิดขึ้นมากมาย เพื่อรองรับตลาดการคมนาคมที่ขยายและเติบโตขึ้นในทุกวัน โดยเฉพาะการเดินทางภายในประเทศ ที่นอกจากการเดินทางทางอากาศจะสามารถประหยัดระยะเวลาการเดินทางไปได้มากแล้วนั้น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางในรูปแบบอื่น อาทิ รถขนส่งมวลชน รถยนต์ส่วนตัว หรือรถไฟนั้นมีค่าใช้จ่ายที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ประชาชนหันมาให้ความสนใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการเดินทางทางอากาศภายในประเทศกันมากขึ้น เช่นเดียวกับการก่อตั้งขึ้นขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่ให้บริการการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ ซึ่งภายในระยะเวลาไม่ถึงสิบปีได้มีสายการบินน้องใหม่เกิดขึ้นแล้วกว่าสิบสายการบิน เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดการคมนาคมของประชาชนต่อการเดินทางภายในประเทศ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่ให้บริการการเดินทางทางอากาศภายในประเทศต่อวิถีการขัดเกลาแอร์โฮสเตสเพื่อเข้ามาทำงานในองค์การสายการบินราคาประหยัด ทักษะคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสของสายการบินราคาประหยัด ถึงทักษะคติทั้งก่อนการเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตสว่าเพราะเหตุใดจึงมาสมัครรับการคัดเลือกที่องค์การสายการบินแห่งนี้ และเมื่อได้เข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสแล้วมีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร รวมไปถึงวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสที่เกิดขึ้นหลังจากได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มอาชีพ

แอร์โฮสเตส ในมุมมองการวิเคราะห์ผ่านกระบวนการขัดเกลาขององค์การ การปฏิบัติงานจริง และการดำเนินชีวิตของกลุ่มอาชีพแอร์โฮสเตสในเชิงลึก เนื่องจากผู้วิจัยเป็นหนึ่งในผู้ประกอบอาชีพนี้ เพื่อนำความรู้และผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการศึกษาถึงการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสต่อผู้สนใจประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส รวมทั้งต่อแนวทางกระบวนการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของกลุ่มประชากรตัวอย่างต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในสายการบินราคาประหยัด
2. เพื่อศึกษาถึงวิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด
3. เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส

1.3 คำถามการวิจัย

ทัศนคติของเพศหญิงในการเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด รวมถึงปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสมีลักษณะและองค์ประกอบอย่างไรบ้าง

1.4 ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส ของผู้หญิงที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดที่ให้บริการการบินภายในประเทศ วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดผ่านกระบวนการคัดเลือก การจัดการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับแอร์โฮสเตส รูปแบบการปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของบุคลากรในองค์การ รวมถึงปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส ทำการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลที่มีผู้วิจัยเป็นหนึ่งในกลุ่มอาชีพนี้ กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสอยู่ในองค์การสายการบินราคาประหยัด ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูลอยู่ในระหว่างเดือนมกราคม 2558 – เดือนมกราคม 2559

1.5 ข้อจำกัดการวิจัยเบื้องต้น

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติของแอร์โฮสเตส และองค์การสายการบินราคาประหยัดที่ทำการบินในประเทศแห่งหนึ่งในประเทศไทยโดยผลการศึกษามาจากการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่สามารถสรุปว่าเป็นผลการศึกษาที่ไม่เปลี่ยนแปลงได้ รวมถึงไม่สามารถสรุปผลการวิจัยนี้ว่าเป็นตัวแทนของแอร์โฮสเตสและองค์การสายการบินราคาประหยัดอื่นๆ เนื่องจากความแตกต่างในการปฏิบัติงานและช่วงเวลาที่ทำการศึกษา
2. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแอร์โฮสเตสที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่าหรือเท่ากับ 2 ปีขึ้นไป เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมที่ทำให้แอร์โฮสเตสปฏิบัติหน้าที่จนมีความรู้สึกผูกพันต่ออาชีพ มีทัศนคติต่อการทำงานที่ลึกซึ้งกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่านั้น จึงไม่สามารถสรุปผลการวิจัยนี้ว่าเป็นของแอร์โฮสเตสทุกช่วงอายุประสบการณ์ในการปฏิบัติงานขององค์การสายการบินราคาประหยัดได้
3. การวิจัยครั้งนี้มีช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกในระยะเวลาที่ค่อนข้างจำกัด เนื่องจากช่วงเวลาวางจากการปฏิบัติงานเป็นช่วงเวลาที่พักผ่อนของผู้ให้ข้อมูลทำให้ระยะเวลาในการทำการสัมภาษณ์ถูกจำกัดให้ลดน้อยลงไปเพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนแอร์โฮสเตสผู้ให้ข้อมูลมากเกินไป

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

นางฟ้าติดปีก (The Angels) หมายถึง เพศหญิงที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส มีจุดเริ่มต้นของคำศัพท์นี้จากชื่อรายการโทรทัศน์ที่มีรูปแบบรายการเป็นการค้นหาแอร์โฮสเตสหน้าใหม่ของสายการบินราคาประหยัดแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากการสะสมประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด เป็นผลรวมของความเข้าใจ ความรู้สึก และแนวโน้มในการตอบโต้ของเราต่อบุคคล วัตถุ หรือเรื่องราวต่างๆ

วัฒนธรรมอาชีพ (Occupational Culture) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่อยู่ในกลุ่มอาชีพเดียวกัน มีทัศนคติ วิธีคิด การวางตัว และมักจะมีรูปแบบการใช้ชีวิตในลักษณะแบบเดียวกัน อาจมาจากกระบวนการขัดเกลาทางสังคมที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกของอาชีพนั้น ซึ่งมาจากรูปแบบการใช้ชีวิตต่างๆในการทำงานร่วมกัน โดยระยะเวลาในการประกอบอาชีพมีผลต่อความผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของวัฒนธรรมอาชีพ

การขัดเกลาขององค์การ (Organizational Socialization) หมายถึง กระบวนการวางแผนการบริหารจัดการ การกระจายงานให้เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้รูปแบบและผลงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์หรือจุดมุ่งหมายขององค์การ ซึ่งการขัดเกลาเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากรในการเข้าทำงาน การอบรม การทดสอบความสามารถด้วยรูปแบบการทำงานตามลักษณะขององค์การ ซึ่งหากพนักงานใหม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงาน และวัฒนธรรมองค์การได้ก็จะสามารถกลายเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอย่างกลมกลืน โดยการขัดเกลาจะสิ้นสุดเมื่อวันสุดท้ายของการประกอบอาชีพในองค์การนั้น

องค์การสายการบินราคาประหยัด (Low-Cost Airline Organization) หมายถึง องค์การสายการบินที่ประกอบธุรกิจการบินแบบราคาประหยัด โดยทำการบินภายในประเทศ และมีช่วงเวลาในการบินแต่ละไฟล์ทไม่เกิน 1.30 ชั่วโมงต่อหนึ่งไฟล์ท

1.7 นิยามศัพท์ของกลุ่มวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส

ศัพท์หรือภาษาเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมย่อยสำหรับกลุ่ม ซึ่งมีความแตกต่างกันตามแต่ละประสบการณ์หรือเรื่องราวที่ถูกขัดเกลา ส่งผลให้เกิดการสร้างคำศัพท์ใหม่ขึ้นมาใช้ในเฉพาะกลุ่มตน โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอเฉพาะคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในกลุ่มแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งถูกขยายคำจำกัดความขึ้นเพื่อให้ผู้อ่านงานวิจัยชิ้นนี้ได้เข้าใจถึงความหมายของภาษาที่ใช้ในกลุ่มอาชีพแอร์โฮสเตส

แอร์โฮสเตส (Air Hostess) หมายถึง พนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน ให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยรับผิดชอบด้านความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกสบาย

ในระหว่างเที่ยวบิน ในงานวิจัยชิ้นนี้หมายถึง แอร์โฮสเตรสที่ปฏิบัติงานในองค์การสายการบิน
ราคาประหยัดที่ทำการบินภายในประเทศ

Cabin Leader (CL) หมายถึง หัวหน้าแอร์โฮสเตรส ส่วนมากมีอายุการทำงาน
มากกว่า 3 ปีขึ้นไป โดยมีหน้าที่คอยดูแลความเรียบร้อยในแต่ละไฟล์ท รวมถึงเขียนรายงาน
เมื่อพบเจอปัญหาต่างๆบนเครื่อง ทั้งอุปกรณ์การทำงาน และเหตุการณ์ต่างๆกับผู้โดยสาร

Cabin Crew (CC) หมายถึง แอร์โฮสเตรสที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การประกอบอาชีพ
โดยส่วนมากมีอายุการทำงานไม่ถึง 3 ปี มีหน้าที่ปฏิบัติรวมถึงคอยดูแลให้ผู้โดยสารปฏิบัติตาม
กฎข้อบังคับการบิน โดยหน้าที่ในแต่ละวันจะขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายจาก CL

Cabin Attendant Supervisor (CAS) หมายถึง หน่วยงานที่จะคอยติดตามความ
เคลื่อนไหวของแอร์โฮสเตรสทุกคน ทั้งการสอบถามความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉิน
บนเครื่องบิน และการปฐมพยาบาล รวมไปถึงการโทรศัพท์เพื่อเรียกบินในเวลาที่เขาคนใน
เที่ยวบินต่างๆ เพื่อให้แต่ละไฟล์ทมีแอร์โฮสเตรสปฏิบัติงานครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยการ
เรียกแอร์โฮสเตรสที่มีหน้าสแตนด์บายมาบินแทนแอร์โฮสเตรสที่ขาดไป

Report Time หมายถึง เวลาที่แอร์โฮสเตรสต้องมาทำการสแกนลายนิ้วมือที่
สำนักงานของสายการบินในสนามบิน โดยช่วงเวลารีพอร์ตจะอยู่ที่ 1.15 ชม. ก่อนเวลาเครื่อง
ออก

Domestic Flight หมายถึง เที่ยวบินภายในประเทศ ซึ่งเป็นเที่ยวบินที่องค์การสาย
การบินราคาประหยัดที่ผู้วิจัยทำการศึกษานี้ได้ทำการบิน

Land หมายถึง จำนวนเที่ยวบินในแต่ละวันที่แอร์โฮสเตรสได้ทำการบินในองค์การ
สายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ โดยภายในหนึ่งวัน ส่วนมากจะบินไป-กลับ 2 จังหวัด นับเป็น
4 แลนด์

Station หมายถึง คำที่ใช้เรียกสถานที่ต่างๆ ที่มีเที่ยวบินขององค์การสายการบินบิน
ไป เช่น Station Phuket, Station Hadyai etc. และใช้เรียกที่นั่งบนเครื่องบินของ
แอร์โฮสเตรส ที่มีลำดับตามจำนวนประตูของเครื่องบิน เช่น Station 1R หมายถึง ที่นั่งของ

แอร์โฮสเตรตรงประตูเครื่องบินหมายเลข 1 ด้านขวา, Station 2L หมายถึง ที่นั่งของแอร์โฮสเตรตรงประตูเครื่องบินหมายเลข 2 ด้านซ้าย

Perdium หมายถึง เบี้ยเลี้ยงพิเศษสำหรับแอร์โฮสเตรในการปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินในแต่ละครั้ง

Brief หมายถึง การประชุมก่อนทำการบินในแต่ละครั้ง เพื่อรับทราบข้อมูลด้านต่างๆ เช่น จำนวนผู้โดยสาร จุดหมายปลายทางที่จะไป รูปแบบการให้บริการ เครื่องบินที่ใช้ในการบิน โดยผู้ที่มีหน้าที่ Brief ก็คือ CL

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่สนใจประกอบอาชีพแอร์โฮสเตรในการศึกษาและเตรียมตัวสำหรับการเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตร โดยศึกษาผ่านมุมมองของผู้วิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในสายอาชีพนี้ รวมถึงกระบวนการคัดเลือกและลักษณะงานที่แอร์โฮสเตรได้ปฏิบัติในชีวิตประจำวันทั้งในและนอกเวลางาน
2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาวิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบิน ลักษณะการดำเนินงานตั้งแต่กระบวนการคัดเลือก รูปแบบการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่ใช้ในการอบรมแอร์โฮสเตรเพื่อเป็นแนวทางให้แอร์โฮสเตรมีลักษณะการปฏิบัติงานดังที่องค์การสายการบินต้องการ
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับองค์การสายการบินที่เกี่ยวข้องในการนำไปพิจารณา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขมาตรการที่มีผลต่อการขัดเกลาขององค์การ ตลอดจนริเริ่มมาตรการที่มีแนวทางสอดคล้องกับทัศนคติและวัฒนธรรมอาชีพของแอร์โฮสเตรเพื่อให้คุณภาพของการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัดเกลาขององค์การ สายการบินราคาประหยัด และปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ พฤติกรรมของบุคคลและการประพฤติปฏิบัติของกลุ่มองค์การอันก่อให้เกิดวัฒนธรรมอาชีพ และวิธีการขัดเกลาขององค์การ มาประยุกต์ใช้กับการศึกษา ดังต่อไปนี้

2.1 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ใช้ในการศึกษา

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม (Culture)

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาชีพ (Occupational Culture)

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการขัดเกลาขององค์การ (Organizational Socialization)

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคตินับเป็นสิ่งสำคัญต่อพฤติกรรม การประพฤติปฏิบัติของมนุษย์ โดยทัศนคติอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลนั้นพบเจอ การศึกษาทัศนคติจึงทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่างๆ โดยเฉพาะในกลุ่มอาชีพแอร์โฮสเตสที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่ก่อนการเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตส การผ่านกระบวนการขัดเกลาขององค์การสายการบินทั้งในระหว่างการศึกษาปฏิบัติงานและนอกเวลาการปฏิบัติงาน รวมถึงแผนการประกอบอาชีพในอนาคตของแอร์โฮสเตสผู้ให้ข้อมูลว่าทัศนคติมีการเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางใดบ้าง

เมื่อบุคคลเข้าสู่กระบวนการประกอบอาชีพที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ ประสบการณ์ สิ่งแวดล้อม รวมถึงสังคมใหม่ๆ ย่อมทำให้ทัศนคติเดิมเปลี่ยนแปลงไปได้ ดังที่ Hovland, Janis และ Kelley (1953) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติของบุคคลจะ เปลี่ยนไปเมื่อบุคคลเปลี่ยนความคิดเห็น (Opinion) ความคิดเห็นใหม่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่ง การเรียนรู้เกิดจากการเสริมกำลัง นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความสนใจ ความเข้าใจและการ ยอมรับ ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งล่อใจ (Incentive) เพื่อบุคคลนั้นจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ดังนั้นหาก บุคคลใดรู้สึกว่าคุณเองมีทัศนคติสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับอาชีพที่ตนเองประกอบอยู่ อันถือเป็นทัศนคติที่สนับสนุนต่ออาชีพนั้น ย่อมทำให้บุคคลตัดสินใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในสาย อาชีพเดิมต่อไป

โดยนักวิชาการชาวไทย จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2538) ได้รวบรวมลักษณะที่ สำคัญของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning Skills) หรือเกิดจากการสะสม ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด
2. ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน (Evaluative Nature) ทัศนคติเกิดจาก การประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ ซึ่ง จะเป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง โดยคุณลักษณะของทัศนคติในด้านการประเมิน นี้ จิระวัฒน์ได้อ้างอิงแนวความคิดของ Fishbein และ Ajzen (1975) ที่เน้นว่าทัศนคติมี คุณลักษณะของการประเมินนี้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้ทัศนคติแตกต่างกันอย่าง แท้จริงจากแรงผลักดันภายในอื่น ๆ เช่น นิสัย แรงขับ หรือแรงจูงใจ
3. ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม (Quality and Intensity) คุณภาพและความ เข้มของทัศนคติ จะเป็นสิ่งที่บอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ คุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมิน เมื่อบุคคลประเมินทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่ง ก็อาจมีทัศนคติทางบวก(ความรู้สึกชอบ) หรือทัศนคติทางลบ(ความรู้สึกไม่ชอบ) ต่อสิ่ง นั้น
4. ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (Permanence) เนื่องจากทัศนคติเกิดจาก การสะสมประสบการณ์ และผ่านกระบวนการเรียนรู้มามาก อย่างไรก็ตาม แม้ทัศนคติจะมี

ความคงทนก็จริง แต่ก็ไม่จำเป็นที่เราจะต้องมีทัศนคติเช่นนั้นตลอดชีวิต นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2527) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ทัศนคติของมนุษย์เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เช่น คนที่เคยมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแขก แต่พอได้พบปะสังสรรค์แล้ว ก็อาจเปลี่ยนทัศนคติมาเป็นชอบก็ได้

5. ทัศนคติต้องมีที่หมาย (Attitude Object) ที่หมายเหล่านี้ ได้แก่ คน วัตถุ สิ่งของ สถานที่ หรือเหตุการณ์ เป็นต้น อันเป็นองค์ประกอบแวดล้อมที่หล่อหลอมให้เกิดทัศนคติต่างๆขึ้น

6. ทัศนคติดีมีลักษณะความสัมพันธ์ (Relationships) ทัศนคติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับวัตถุ สิ่งของ บุคคลอื่น หรือสถานการณ์ อาทิ การปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการทำงานในองค์การ เป็นต้น

จากลักษณะที่สำคัญของทัศนคติในข้างต้นแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการหล่อหลอม และปัจจัยที่สามารถทำให้ทัศนคติเกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมได้อันเป็นจุดหมายสำคัญของงานวิจัยชิ้นนี้ที่ต้องการศึกษาทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสถึงการเข้าสู่อาชีพ และหลังจากได้ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วว่าปัจจัยแวดล้อมใดบ้างที่ทำให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติที่อาจเปลี่ยนแปลงไปจากก่อนการเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

โดยทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นแบบแผนในการวิเคราะห์ทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเพื่อให้เห็นภาพของปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของกลุ่มแอร์โฮสเตสในการประกอบอาชีพนี้มากยิ่งขึ้น ได้แก่ ทฤษฎีการตัดสินทางสังคม (Social Judgment Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้แจกแจงถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติในแต่ละบุคคลว่ามีรูปแบบใดบ้าง และทำให้ทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

ทฤษฎีการตัดสินทางสังคม (Social Judgment Theory)

ทฤษฎีการตัดสินทางสังคม (Social Judgment Theory) โดย Sherif และ Sherif (1967) นักจิตวิทยาสังคมชาวอเมริกัน ได้กล่าวว่า ทัศนคติสามารถเกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้จากปัจจัยดังนี้

1. ทศนคติเกิดจากการเรียนรู้ แต่การเรียนรู้ในที่นี้นั้นจะสัมพันธ์กับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทางสังคม ประกอบกับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองร่วมอยู่ด้วย นอกจากนี้ยังต้องการศึกษาว่ามีความขัดแย้งกับข้อมูลที่ได้รับ ทศนคติเดิมของบุคคลมีผลทำให้ทศนคติเปลี่ยนหรือไม่เปลี่ยน และเปลี่ยนไปในทิศทางใด

2. ทศนคติเกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างทศนคติเดิมกับข้อมูลที่ได้รับ อันส่งผลให้ทศนคติเกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทศนคตินั้น Sherif, Sherif และ Hovland กล่าวว่า การเปลี่ยนทศนคติเกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างทศนคติเดิมกับข้อมูลที่ได้รับ บุคคลจะเปรียบเทียบกับทศนคติเดิมกับข้อมูลที่ได้รับก่อน ถ้าทศนคติเดิมตรงกับทัศนคติของกลุ่ม (Group Norm) และข้อมูลใหม่มาจากแหล่งข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มเช่นกัน ก็จะทำให้บุคคลสงสัยว่า ทศนคติของเขาคลาดเคลื่อนไปจากทัศนคติของกลุ่ม ซึ่งมีผลทำให้บุคคลนั้นหันไปหาข้อมูลใหม่ คือการเปลี่ยนทศนคตินั้นเอง แม้ว่าทศนคติจะมีการเปลี่ยนแปลงแต่ก็ยังคงมีความคงที่แน่นอนพอที่จะกำหนดท่าทีและพฤติกรรมของบุคคลที่ได้จากการศึกษาเรื่องความคงที่ของทศนคติ (Stability of Attitude) ซึ่ง Remmers (1945) ได้กล่าวไว้ว่า ทศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ในบางกรณีก็มีการเปลี่ยนแปลงน้อยมากหรือเปลี่ยนได้ยากมาก นอกจากนี้ Harry C. Traindis (1971) ยังได้เสนอว่าการเปลี่ยนแปลงของทศนคติขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้ อันได้แก่ คุณลักษณะของข้อมูล อาทิ เพศ อายุ สติปัญญา สิ่งแวดล้อมของบุคคลที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และประสบการณ์เดิมของบุคคลที่ได้พบเจอตั้งแต่แรกเกิดจนถึงช่วงเวลาปัจจุบัน

3. ทศนคติเกิดขึ้นและแตกต่างกันอันเนื่องมาจากการขัดเกลาของแต่ละครอบครัว การเลี้ยงดู การปลูกฝังความคิดเห็นต่างๆซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไปตามแต่ละครอบครัวที่บุคคลนั้นเติบโตมา โดยการขัดเกลานี้จะส่งผลต่อทศนคติ พฤติกรรมการใช้ชีวิต การตัดสินใจ นับตั้งแต่ช่วงปฐมวัยจนถึงการดำเนินชีวิตในปัจจุบันของบุคคล

4. ทศนคติเกิดขึ้นจากแรงจูงใจต่างๆ ส่งผลให้ทศนคติความคิดเห็นของแต่ละบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงไป อาทิ การตัดสินใจเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเกิดจากบุคคลมีแรงจูงใจจากรายได้ของการประกอบอาชีพนี้ พร้อมกับมีทศนคติที่ดีต่ออาชีพแอร์โฮสเตส ทำให้เข้ามาสู่กระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัดเพื่อประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

5. ทักษะคิดเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ โดยประสบการณ์ที่บุคคลได้พบเจอในช่วงต่างๆของชีวิตจะส่งผลต่อทัศนคติต่อทุกเรื่องที่เขาเข้ามาว่าบุคคลจะมีแนวโน้มการตัดสินใจ หรือมีแนวโน้มในการปฏิบัติต่อเรื่องนั้นอย่างไร

ทฤษฎีการตัดสินใจทางสังคม (Social Judgment Theory) จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ อันขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สติปัญญา สภาพแวดล้อมเดิมของบุคคล เช่น โรงเรียน ครู เพื่อนบ้าน และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นเคยได้รับจากแหล่งต่างๆ ดังนั้นการใช้ทฤษฎีการตัดสินใจทางสังคมในการวิเคราะห์จึงแสดงให้เห็นถึงทัศนคติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลก่อนการเข้าสู่อาชีพและเมื่อเข้ามาประกอบอาชีพเป็นแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดแล้วนั้นว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางใด

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม (Culture)

การเข้าสู่การประกอบอาชีพ รวมไปถึงการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในองค์การทำให้จำเป็นต้องปฏิบัติงานหรือใช้ชีวิตร่วมกับบุคคลอื่นเสมอ และในการอยู่ร่วมกันเป็นระยะเวลาหนึ่งนี้ได้ก่อให้เกิดปัจจัยของกลุ่มคนที่ได้อยู่ร่วมกันประกอบสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ปัจจัยเหล่านี้ร่วมกัน โดย Sir Edward Burnett Tylor (1871) บิดาแห่งมานุษยวิทยาชาวอังกฤษ ได้ให้คำอธิบายแนวความคิดทางวัฒนธรรม (Defining Culture) เอาไว้ว่า วัฒนธรรมคือสิ่งทั้งหมดที่มีลักษณะซ้ำซ้อน ซึ่งมนุษย์ได้มาโดยการเรียนรู้จากการเป็นสมาชิกของสังคม ปัจจัยต่างๆ ประกอบไปด้วย คือ

1. ความเชื่อ (Beliefs) ที่กลุ่มสังคมนั้นๆยึดถือร่วมกัน
2. ค่านิยม (Values) บรรทัดฐาน และความคิดต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มนั้นๆ
3. ความรู้ (Knowledge) ที่ได้รับการปลูกฝังและขัดเกลามาค่อยคลึงกัน
4. ศิลปะต่างๆ (Arts) ที่ถ่ายทอดลักษณะแต่ละส่วนของสังคม
5. จริยธรรม (Moral) ข้อประพฤติปฏิบัติที่ปรากฏในวิถีชีวิตของมนุษย์ในแต่ละสังคม
6. กฎหมาย (Laws) ข้อบังคับต่างๆที่ถูกกำหนดให้ปฏิบัติร่วมกัน
7. ธรรมเนียม (Customs) ประเพณีที่ปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคล

8. อุปนิสัย (Habits) ลักษณะของการประพฤติปฏิบัติ
9. ภาษา (Language) คำศัพท์ที่ใช้ร่วมกัน หรือปัจเจกเฉพาะในแต่ละสังคม
10. การแต่งกาย (Dress) รูปแบบลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน
11. แนวความคิด (Ways of Thinking) ที่ปรากฏส่วนใหญ่ในรูปแบบเดียวกัน
12. รูปแบบพฤติกรรมอันมีลักษณะเฉพาะในสังคม (Behavior Patterns)

Leslie A. White (1987) นักมานุษยวิทยาชาวอเมริกันได้อธิบายว่า วัฒนธรรมเป็นการจัดระเบียบของปรากฏการณ์ต่างๆ กล่าวคือเป็นการจัดระเบียบของการกระทำต่างๆ หรือแบบแผนพฤติกรรมต่างๆ การจัดระเบียบของความคิด เช่น ความเชื่อ ความรู้ต่างๆ และเป็นการจัดระเบียบความรู้สึกที่ผูกพันอยู่กับสิ่งต่างๆ เช่น ทศนคติ การจัดระเบียบดังกล่าวขึ้นอยู่กับการใช้ระบบสัญลักษณ์ วัฒนธรรมเริ่มมีขึ้นเมื่อมนุษย์มีการแสดงออกโดยใช้ระบบสัญลักษณ์ เพราะสัญลักษณ์สำคัญอันนี้ ทำให้วัฒนธรรมถ่ายทอดจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่งได้

David Bidney (1953) นักมานุษยวิทยา กล่าวว่า วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มนุษย์ได้มาโดยการเรียนรู้ หรือเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการอบรมสั่งสอน รวมทั้งความคิดของปัจเจกชนต่างๆ ภายในสังคมนั้นๆ และความเฉลียวฉลาด ศิลปะ ความคิดทางสังคมและสถาบันที่สมาชิกของสังคมมักยอมรับร่วมกัน และที่สมาชิกพยายามปฏิบัติตาม

จะเห็นได้ว่าทั้ง Tylor, White และ Bidney มองปัจจัยต่างๆ ที่ประกอบสร้างวัฒนธรรม ว่ามนุษย์ทุกคนต้องผ่านการเรียนรู้หรือผูกพันอยู่เป็นสมาชิกของสังคมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จึงจะสามารถเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมนั้นๆ ได้ ดังนั้นกลุ่มคนที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส เมื่อได้รับการคัดเลือกเข้าสู่อาชีพนี้แล้ว ผ่านไปช่วงระยะเวลาหนึ่งย่อมได้รับการเรียนรู้ที่ประกอบสร้างโดยปัจจัยต่างๆ ทำให้จากปัจเจกบุคคลกลายเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอาชีพแอร์โฮสเตส รวมไปถึงการถ่ายทอดผ่านอัตลักษณ์วัฒนธรรมองค์การสายการบิน ราคาประหยัดที่มีอิทธิพลต่อแนวทางการปฏิบัติและการมีพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มต่างๆ ของกลุ่มบุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์การ อันทำให้เกิดวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสขึ้น การศึกษาในครั้งนี้จึงมีความมุ่งหมายที่จะพยายามอธิบายปัจจัยที่นำมาประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด โดยการอธิบายจะมองปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติพฤติกรรมต่างๆ ของกลุ่มคนในอาชีพแอร์โฮสเตส ทั้งในระหว่างการทำงานและในการ

ปฏิสัมพันธ์ร่วมกับคนในองค์กรเดียวกัน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้อาชีพแอร์โฮสเตสมีความแตกต่างจากอาชีพอื่น

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาชีพ (Occupational Culture)

จากงานวิจัยในเรื่องของวัฒนธรรมอาชีพ พบว่า กลุ่มบุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มอาชีพใด มักจะมีรูปแบบการใช้ชีวิต ทักษะคติวิธีคิด และการวางตัวในลักษณะแบบเดียวกัน Salaman (1974) อนึ่งอาจมาจากกระบวนการขัดเกลาทางสังคมที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกของอาชีพนั้น ซึ่งมาจากรูปแบบการใช้ชีวิตต่างๆในการทำงานร่วมกัน และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องน่าสนใจเมื่อบุคคลก่อนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มอาชีพต่างมีความเป็นตัวของตัวเองหรือมีความเป็นปัจเจกบุคคลตามลักษณะนิสัยบุคลิกของตนสูง เพราะได้รับการขัดเกลามาจากหลากหลายบ่อเกิด เช่น พื้นฐานทางครอบครัวที่แตกต่างกัน เป็นต้น แต่เมื่อเข้ามารวมอยู่ในกลุ่มอาชีพเดียวกัน ไม่เพียงบุคลิกลักษณะ รูปแบบพฤติกรรม แม้แต่ความคิด ทักษะคติก็ยังมีกรอบสร้างให้ไปในทางเดียวกัน

การใช้ชีวิตในสายการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสนั้น มีผู้ประกอบอาชีพในแวดวงแอร์โฮสเตสมากมายได้ทำการถ่ายทอดบอกเล่าเรื่องราวชีวิตการทำงาน หรือในบางครั้งอาจเป็นประสบการณ์ส่วนตัวจากการใช้ชีวิตในเส้นทางสายนี้ผ่านงานเขียน งานวิจัย พ็อกเก็ตบุ๊ก หรือบล็อกออนไลน์ อาทิ บล็อกออนไลน์เรื่อง “ชีวิตรันทาด เรื่องจริงผ่านคอม” หรือถูกนำมาดัดแปลงเป็นละครโทรทัศน์ในเรื่อง “สงครามนางฟ้า” งานวิจัยหัวข้อ “ประสบการณ์การถูกคุกคามทางเพศในที่ทำงาน กรณีศึกษาลูกเรือบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)” ที่ได้กลายมาเป็นหนังสือขายดีเรื่อง “นางฟ้า หรือ เหี้ยอ็ดฉนหาบนเครื่องบิน” เป็นต้น สื่อต่างๆเหล่านี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมของผู้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสทางวัฒนธรรมได้แค่ส่วนหนึ่งในด้านที่ผู้ส่งสารสนใจจะเลือกเน้นให้เผยแพร่สู่สาธารณชน กระนั้นวัฒนธรรมอาชีพของแอร์โฮสเตสยังมีอีกหลายปัจจัยที่หล่อหลอมให้แอร์โฮสเตสมีลักษณะเฉพาะตัวทั้งในช่วงเวลาของการปฏิบัติงานและนอกเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นจุดมุ่งหมายของงานวิจัยชิ้นนี้ที่ต้องการทำการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส

Joe Gordon (1999) ได้อธิบายถึงวัฒนธรรมอาชีพว่าเป็นสิ่งที่อธิบายสภาพแวดล้อมภายในสายงานที่รวมเอาข้อสมมุติ ความเชื่อ และค่านิยมที่สมาชิกมีส่วนร่วมกันและใช้เป็น

แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2004) กล่าวว่า วัฒนธรรมอาชีพ หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในสายงาน และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น จึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” หรือ “จิตวิญญาณ” ของสายงาน

พร ภิเศก (2004) นิยามว่า เป็นกลุ่มของค่านิยมรวมที่ได้รับการยอมรับในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิก และช่วยให้สมาชิกเข้าใจว่าการปฏิบัติใดที่ได้รับการพิจารณาว่ายอมรับได้ เกิดแนวการปฏิบัติที่สืบทอดกันมา อีกทั้งค่านิยมเหล่านี้มักจะถูกถ่ายทอดผ่านทางเรื่องราว และสื่อสัญลักษณ์ต่างๆ

จูลณี เทียนไทย (2010) กล่าวว่า วัฒนธรรมของสังคมแต่ละแห่งจะมีกฎหรือข้อห้ามที่กำหนดว่าสมาชิกของกลุ่มจะต้องมีพฤติกรรมอย่างไร ในองค์กรก็เช่นกัน จะมีระบบกฎเกณฑ์ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งมีส่วนในการสร้างโลกทัศน์ของพนักงานว่า ควรกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใด และมีระบบสัญลักษณ์ต่างๆภายในองค์กร ซึ่งสมาชิกจะเริ่มเรียนรู้ตั้งแต่เริ่มเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กร การเข้าใจความหมายสัญลักษณ์เหล่านี้ จะทำให้สมาชิกสามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

วัฒนธรรมอาชีพจึงเปรียบเสมือนวัฒนธรรมที่เกิดจากการอยู่ร่วมกันในองค์กร หรือในสายงานอาชีพเดียวกัน มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอันก่อให้เกิดลักษณะหรือค่านิยมที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในกลุ่มอาชีพ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมปฏิบัติร่วมกันในกลุ่มอาชีพ โดยสมาชิกของกลุ่มอาชีพต้องอาศัยช่วงระยะเวลาหนึ่งในการประกอบอาชีพจึงจะสามารถซึมซับรูปแบบ และรู้สึกถึงความเป็นพวกเดียวกันกับวัฒนธรรมอาชีพนั้น

การศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาชีพยังไม่เป็นที่นิยมในวงกว้างมากนัก เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเชิงลึกทั้งรูปแบบของการหน่วยงาน วิธีการดำเนินงานในอาชีพ การดำเนินชีวิตนอกเวลาของของกลุ่มคนในอาชีพนั้น การมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของกลุ่มคนในอาชีพ แต่กระนั้นได้มีการศึกษาถึงวัฒนธรรมอาชีพตำรวจ ซึ่งทำการศึกษาโดยการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเป็นระยะเวลานาน รวมไปถึงการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่ม

เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงทัศนคติ รูปแบบการปฏิบัติงาน และการดำเนินชีวิตของกลุ่มอาชีพตำรวจ สิ่งเหล่านี้แสดงออกถึงวัฒนธรรมอาชีพตำรวจได้เป็นอย่างดีและเป็นแนวทางให้แก่ผู้วิจัยในการทำการศึกษาวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส

Westley (1970) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีวัฒนธรรมอาชีพผ่านอาชีพตำรวจ ซึ่ง Westley ได้กล่าวว่าสิ่งแวดล้อมทางสังคมมีผลต่อวัฒนธรรมอาชีพเป็นอย่างมาก ตำรวจต้องพบเจอกับความไม่เป็นมิตรจากสังคมอาชญากรรมภายนอก ทำให้วัฒนธรรมการปฏิบัติงานของอาชีพตำรวจมีความเป็นปัจเจก การปกป้องตนเอง การรักษาความลับ และมีความสามัคคีภายในหน่วยผู้บังคับบัญชาเดียวกัน การปฏิบัติงานโดยการปราบปรามอาชญากรรมถูกจดจำว่าสิ่งนี้เป็นหน้าที่ที่แท้จริงของตำรวจ ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วการปราบปรามอาชญากรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้นของอาชีพนี้ (Punch and Naylor, 1973)

Jan Terpstra (2013) นักวิจัยชาวเนเธอร์แลนด์ได้จัดทำแผนภาพที่แสดงถึงปัจจัยอันส่งผลต่อวัฒนธรรมอาชีพของตำรวจ ซึ่ง Jan Terpstra มองว่าวัฒนธรรมอาชีพของตำรวจนั้นเกิดจากความกดดันที่ได้รับ โดยแบ่งเป็นสองปัจจัยหลักคือ ความกดดันที่ได้จากผู้บังคับบัญชาในสายงาน และความกดดันที่ได้จากคนที่อยู่ภายนอกอาชีพตำรวจ ซึ่งความกดดันที่เป็นปัจจัยส่งผลต่อรูปแบบวัฒนธรรมอาชีพ จะประกอบสร้างลักษณะของตำรวจที่แสดงออกทั้งในการดำเนินงานและในชีวิตประจำวันขึ้นมา ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพแสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อลักษณะวัฒนธรรมการทำงานของอาชีพตำรวจ

โดย Jan Terpstra

นอกจากนี้ Reiner (2010) ยังได้กล่าวถึงวัฒนธรรมอาชีพของตำรวจไว้ว่า จากการตระหนักถึงภารกิจที่ต้องปฏิบัติ ตำรวจไม่ได้รู้สึกเพียงว่าอาชีพนี้เป็นเพียงงานหรือหน้าที่ แต่สิ่งเหล่านี้คือชีวิตของพวกเขา และทัศนคติที่เชื่อว่าพวกเขาสามารถทำให้สังคมดีขึ้นได้สะท้อนมุมมองจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ แสดงถึงความรู้สึกผูกพันที่แนบแน่นต่อวัฒนธรรมอาชีพตำรวจ

วัฒนธรรมอาชีพเป็นรากฐานที่กำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม ดังนั้นองค์การซึ่งจัดว่าเป็นสังคมย่อยย่อมมีวัฒนธรรมเป็นหลักในการดำรงชีวิต วิถีชีวิต หรือเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์โดยที่สมาชิกในสังคมหรือมนุษย์ไม่รู้ตัว ซึ่ง Kluckhohn และ Kelly (1945) เรียกวัฒนธรรมในอาชีพว่า เป็นแบบหรือวิถีการดำรงชีวิตที่ทำให้มีเอกลักษณ์ของตนเองต่างไปจากองค์การอื่น และแบบการดำรงชีวิตนี้สามารถแลกเปลี่ยนกันและกันหรือแพร่กระจายออกไปได้ในหมู่สมาชิกของสังคมโดยมีการเรียนรู้ผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม วัฒนธรรมอาชีพนี้เปรียบเสมือนเป็นกาวหรือหลักที่ยึดองค์การหรือหน่วยงานให้กลมเกลียวไม่แตกสลายลงไป สอดคล้องกับวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส เมื่อผ่านกระบวนการคัดเลือกเข้ามาสู่วัฒนธรรมอาชีพเดียวกัน องค์การสายการบินราคาประหยัดได้หล่อหลอมให้แอร์โฮสเตสรุ่นใหม่มีหลักในการปฏิบัติงาน ค่านิยม บรรทัดฐานในการดำเนินงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและคนนอกสายงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยเฉพาะในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวตั้งแต่การคัดเลือกแอร์โฮสเตสว่าจะต้องเป็นคนที่บุคลิกสดใส แต่มีลักษณะความเป็นมืออาชีพ พร้อมทั้งดูแลทั้งในเรื่องของการบริการ ความปลอดภัยของผู้โดยสารตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของแอร์โฮสเตส โดยมีรูปแบบการปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางที่องค์การกำหนด ปัจจุบันเหล่านี้ได้ประกอบสร้างวัฒนธรรมแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดขึ้นมา

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการขัดเกลาขององค์การ (Organizational Socialization)

การขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ทำให้มนุษย์เปลี่ยนแปลงจากสภาพสัตว์ตามธรรมชาติ ให้เป็นมนุษย์ที่มีวัฒนธรรม และเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตั้งแต่มนุษย์เกิดจนตาย โดยมีสถาบันต่างๆที่ทำหน้าที่ขัดเกลาทางสังคม ได้แก่ ครอบครัว สถาบันการศึกษา กลุ่มเพื่อน ศาสนา สื่อมวลชน รวมไปถึงองค์การที่บุคคลสังกัดอยู่ซึ่งแต่ละองค์การจำเป็นต้องมีวิธีการขัดเกลาของตนเองเพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มสังคมในองค์การ และเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานของพนักงานในองค์การ

ดังนั้นวิธีการขัดเกลาขององค์กร (Organizational Socialization) จึงเป็นส่วนหนึ่งของการขัดเกลาทางสังคมในวัฒนธรรมอาชีพ (Occupational Culture) ซึ่งหมายถึงกระบวนการทางสังคมกับทางจิตวิทยา (Psychology) อันมีผลทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพตามแนวทางที่สังคมในองค์กรต้องการ

Noe (2005) ได้กล่าวถึงการขัดเกลาขององค์กรไว้ว่าเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยระยะเวลาช่วงหนึ่งแก่ผู้ที่เข้ามาทำงานใหม่ในการหาพื้นที่ของตนในองค์กร โดยขั้นตอนของกระบวนการขัดเกลาขององค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. กระบวนการขัดเกลามุ่งหวัง (Anticipatory socialization) อันเป็นกระบวนการก่อนเข้าทำงานในองค์กรนั้นๆ โดยผ่านขั้นตอนการคัดเลือกจากบุคลากรในองค์กร ได้แก่ แผนกบุคคล หรือผู้จัดการ เป็นต้น ซึ่งพนักงานใหม่ที่ได้รับการคัดเลือกจะมีการพัฒนาความคาดหวังและความรู้เกี่ยวกับองค์กร ก่อนการเริ่มปฏิบัติงาน

2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (Encounter) เป็นช่วงระยะเวลาที่ผู้ได้รับการคัดเลือกได้รับการอบรม และเริ่มปฏิบัติงาน โดยผู้จัดการหรือพี่เลี้ยงสามารถคอยช่วยเหลือ แนะนำ เกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบให้แก่พนักงานที่เข้าใหม่ได้

3. การลงหลักปักฐาน (Settling in) พนักงานใหม่จะเริ่มรู้สึกปลอดภัยและปรับตัวได้กับองค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร จะเริ่มสนใจในผลประโยชน์ขององค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของตน พร้อมการเติบโตในสายงานภายในองค์กร

เปรียบได้กับขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กรสายการบินราคาประหยัดที่นับตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกแอร์โฮสเตสใหม่ผ่านการตัดสินใจของบุคลากรในองค์กรจากแผนกต่างๆ ทั้งแผนกบุคคล และแผนกแอร์โฮสเตสเอง โดยลักษณะของแอร์โฮสเตสที่ได้รับการคัดเลือกต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับลักษณะวัฒนธรรมขององค์กร (Organizational Culture) ทั้งบุคลิก รูปร่าง หน้าตา รวมไปถึงทัศนคติส่วนบุคคลในการตอบคำถาม คณะกรรมการระหว่างกระบวนการคัดเลือก เมื่อผ่านการคัดเลือกเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตสก่อนการปฏิบัติงานจะต้องผ่านหลักสูตรการอบรมและสอบผ่านตามเกณฑ์ที่องค์กรสายการบินได้กำหนดไว้จึงจะได้เริ่มทดลองงานจริง ระหว่างการทดลองงานแอร์โฮสเตสรุ่นพี่

(Mentor) จะคอยทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและประเมินว่าแอร์โฮสเตสน้องใหม่พร้อมที่จะปฏิบัติงานจริงได้หรือไม่

เมื่อเข้าสู่การปฏิบัติงานจริง พนักงานใหม่จะสามารถเรียนรู้เทคนิค และขั้นตอนต่างๆที่ใช้ปฏิบัติงานจริงในหน้าที่และความรับผิดชอบของตน อันเป็นส่วนสำคัญของสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในองค์การที่จะทำให้พนักงานใหม่เกิดความรู้สึกปลอดภัยและเป็นพวกเดียวกันกับองค์การ ดังหัวข้อต่อไปนี้เป็นการศึกษาสรุปว่าพนักงานใหม่จะต้องผ่านการเรียนรู้และพัฒนาจากกระบวนการขัดเกลาขององค์การ โดย Chao, G. T., O'Leary-Kelly, A. M., Wolf, S., Klein, H. J., & Gardner, P. D. (1994) ในด้านต่อไปนี้

1. หน้าที่และบทบาท : พนักงานใหม่ต้องทำความเข้าใจ และเรียนรู้เกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ และบทบาทของตนในการปฏิบัติงานประจำวัน
2. เพื่อนร่วมงาน : พนักงานใหม่เรียนรู้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์อันดี และเรียนรู้รูปแบบการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ
3. การเมืองภายในองค์การ : พนักงานใหม่เรียนรู้ถึงรูปแบบขององค์การ รวมไปถึงรูปแบบการบริหารจัดการภายในองค์การ
4. ภาษา : พนักงานใหม่เรียนรู้ถึงภาษาที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์การ อาทิ คำศัพท์เฉพาะต่างๆ เป็นต้น
5. เป้าหมายการทำงานขององค์การ : เรียนรู้ถึงจุดมุ่งหมายการทำงานขององค์การ ว่าเป็นไปในลักษณะหรือรูปแบบใดบ้าง
6. ประวัติขององค์การ : พนักงานใหม่ศึกษาถึงความเป็นมาขององค์การ วัฒนธรรม รูปแบบประเพณีปฏิบัติต่างๆขององค์การ

หัวข้อต่างๆนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการขัดเกลาและหล่อหลอมรูปแบบความเป็นหนึ่งเดียวกันของคนในองค์การสายการบินราคาประหยัดให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทั้งหน้าที่และบทบาทของแอร์โฮสเตสอันจะต้องปฏิบัติในการดำเนินงานในแต่ละวัน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและรูปแบบการทำงานขององค์การ การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานผ่านภาษาที่เข้าใจเฉพาะผู้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การเดียวกันเท่านั้น ซึ่งถ้าหากไม่ได้เข้ามาสู่สายงานในอาชีพนี้ก็เลยไม่สามารถเข้าใจวัฒนธรรมต่างขององค์การได้เพราะไม่ได้รับการผ่านกระบวนการขัดเกลา ดังที่ จานงค์ อติวัฒนสิทธิ์ และคณะ (2540) ได้อธิบายว่ารูปแบบการขัดเกลาสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ทาง ดังนี้

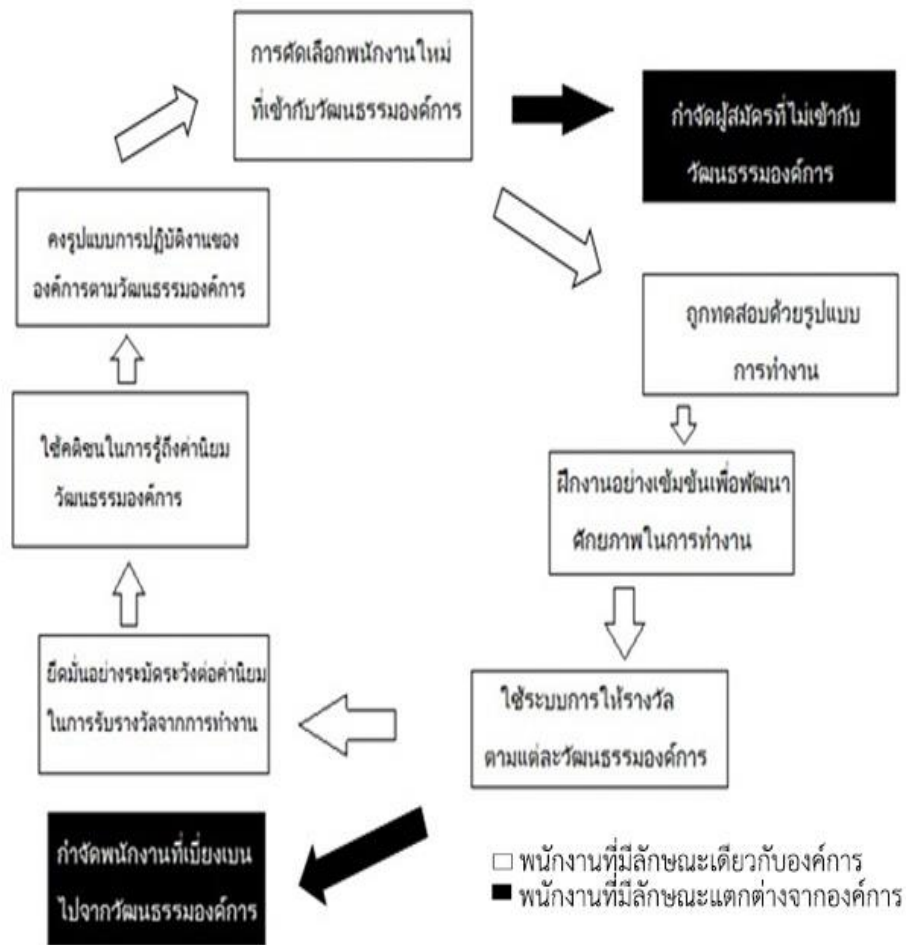
1. การขัดเกลาโดยตรง การที่มีพ่อแม่อบรมสั่งสอนให้รู้จักกิจกรรมทางสังคม ครูอาจารย์สอนหนังสือนักเรียนและนักศึกษาให้มีศิลปะวิทยาการต่างๆ รวมทั้งการให้ทำหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดี หรือในงานวิจัยนี้จะสามารถเห็นได้จาก การจัดการอบรมขั้นพื้นฐานให้แก่แอร์โฮสเตสใหม่ เพื่อให้ทราบถึงความรู้พื้นฐาน และกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่ควรทราบ เป็นต้น

2. การขัดเกลาโดยทางอ้อม เช่น การได้เข้าไปฟังอภิปราย ทำให้ได้รับความรู้ความเข้าใจในสิ่งต่างๆ การอ่านหนังสือตามห้องสมุด การฟังวิทยุ การดูโทรทัศน์และภาพยนตร์ก็เป็นหนทางที่จะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระเบียบต่างๆ ในสังคม นอกจากนี้ การเข้ากลุ่มเพื่อนทั้งที่ทำงานและในสถานศึกษาก็ล้วนช่วยให้เกิดการปรับตัวและพัฒนาบุคลิกภาพได้ หรือในงานวิจัยนี้ คือ การปฏิบัติงานในแต่ละวัน การได้พบและให้บริการแก่ผู้โดยสารจริง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าบนเที่ยวบิน เป็นต้น

ดังเช่นกระบวนการขัดเกลาแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดที่จัดให้มีการอบรมหลังผ่านการคัดเลือกเพื่อเข้าสู่อาชีพโดนมามีครูผู้สอน (Trainer) คอยกวดขันเนื้อหาและเข้มงวดกับกฎระเบียบต่างๆ ตามที่องค์การสายการบินได้กำหนดไว้ และเมื่อผ่านเข้ามาสู่การปฏิบัติงานจริง เหล่าแอร์โฮสเตสก็จะได้เผชิญหน้ากับการปฏิบัติงานและการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าต่างๆ ด้วยตนเอง ไปพร้อมๆ กับการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินเดียวกัน

ดังนั้นการขัดเกลาขององค์การ เปรียบได้กับการวางแผนการบริหารจัดการ การกระจายงานให้เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้รูปแบบและผลงานของชิ้นงานที่ปฏิบัติมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์หรือจุดมุ่งหมายขององค์การ ซึ่งการขัดเกลาขององค์การนั้นเริ่มขึ้นตั้งแต่การเปิดรับสมัครพนักงานใหม่เพื่อคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติตั้งที่องค์การต้องการ เมื่อผ่านการคัดเลือกเข้ามาแล้วพนักงานใหม่ก็จะถูกทำลายความสามารถด้วยรูปแบบการทำงานตามลักษณะขององค์การนั้น ซึ่งในระหว่างช่วงทดลองการทำงานนี้ หากพนักงานใหม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงานและวัฒนธรรมขององค์การได้ ก็จะสามารถกลายเป็นบุคลากรส่วนหนึ่งขององค์การอย่างกลมกลืน แต่ในขณะเดียวกันหากพนักงานใหม่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบการทำงานวัฒนธรรมขององค์การได้นั้น ก็จะถูกกำจัดออกจากองค์การไป ดังแผนภาพวิธีการขัดเกลาขององค์การต่อไปนี้

แผนภาพแสดงวิถีการขัดเกลาขององค์การ
(Organizational Socialization Process)



ปรับมาจาก: *An Example of an Organizational Socialization Process (Figure 17.4)*

โดย Valerie I. sessa, Robert Kaiser, Jodi K. Taylor and Richard J. Campbell

แผนภาพแสดงวิธีการขัดเกลาขององค์การ (Organizational Socialization Process) ดังข้างต้นนี้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการขัดเกลาขององค์การในแต่ละขั้นตอน เพื่อค้นหาบุคคลากรที่มีลักษณะสอดคล้อง สามารถปรับตัว และสามารถปฏิบัติงานตาม จุดมุ่งหมายที่องค์การกำหนดไว้ได้ โดยแต่ละขั้นตอนของวิธีการขัดเกลาขององค์การมี ลักษณะดังนี้

1. การคัดเลือกพนักงานใหม่ที่เข้ากับวัฒนธรรมองค์การ : องค์การจะทำการคัดเลือกพนักงานใหม่จากผู้สมัครที่เข้ามารับการคัดเลือก โดยหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจะแตกต่างกันไปตามแต่ละวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์การว่าต้องการพนักงานใหม่ที่มีลักษณะใดบ้างเพื่อสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งของตนให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด
2. กำจัดผู้สมัครที่ไม่เข้ากับวัฒนธรรมองค์การ : หากผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกมีคุณลักษณะไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกับที่องค์การต้องการ บุคคลนั้นก็จะไม่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การประกอบอาชีพในองค์การ
3. ถูกทดสอบด้วยรูปแบบการทำงาน : หลังจากผ่านกระบวนการคัดเลือกเข้ามาสู่การประกอบอาชีพแล้ว ก่อนการประกอบอาชีพพนักงานใหม่จะต้องผ่านการฝึกอบรมความรู้ขั้นพื้นฐานที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งของตน โดยการอบรมนี้จะเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่มปฏิบัติงานจริง เป็นการทราบถึงลักษณะและขอบเขตหน้าที่ของตน โดยสังเขป ซึ่งแต่ละองค์การก็จะมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามที่องค์การกำหนด
4. ฝึกงานอย่างเข้มข้นเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน : เมื่อผ่านขั้นตอนการถูกทดสอบด้วยการเรียนรู้รูปแบบการทำงานของตนเองแล้ว พนักงานใหม่จะถูกทดสอบการทำงานหรือช่วงทดลองงานเพื่อเป็นการสังเกตการณ์ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ว่าเป็นไปตามมาตรฐานขององค์การหรือไม่ ซึ่งในช่วงนี้พนักงานใหม่สามารถขอคำแนะนำจากรุ่นพี่ที่ประกอบอาชีพมาก่อนได้เพื่อเป็นการฝึกฝนและพัฒนาศักยภาพจากการปฏิบัติงานจริง
5. ใช้ระบบให้รางวัลตามแต่ละวัฒนธรรมองค์การ : การให้รางวัลตามแต่ละวัฒนธรรมองค์การมีได้หลากหลายรูปแบบ โดยการให้รางวัลนี้เสมือนเป็นการรับขวัญแก่พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานในองค์การและผ่านการทดลองงานอันเป็นการรับรองว่าพนักงาน

ใหม่มีประสิทธิภาพพอที่จะประกอบอาชีพต่อไปในองค์กร ดังเช่น แอร์โฮสเตสในองค์กรสายการบินราคาประหยัด เมื่อผ่านช่วงการทดลองงานแล้วจะได้รับเข็มกลัดรูปปีกนก เพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพในการทำงานของแอร์โฮสเตสใหม่ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรสายการบินกำหนด

6. กำจัดพนักงานที่เบี่ยงเบนไปจากวัฒนธรรมองค์กร : องค์กรจะทำการคัดบุคคลากรที่รับมาใหม่ออกจากการทำงานหากพนักงานใหม่ไม่สามารถผ่านช่วงทดลองงานหรือผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ได้ เพราะองค์กรได้ให้ระยะเวลาในการปรับตัวต่อการเรียนรู้แก่พนักงานใหม่เป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว ดังนั้นหากไม่สามารถปฏิบัติงานได้จึงจำเป็นที่จะต้องถูกคัดออกเพื่อประสิทธิภาพในผลงานขององค์กร

7. ยึดมั่นอย่างระมัดระวังต่อค่านิยมในการรับรางวัลจากการทำงาน : ระหว่างที่พนักงานปฏิบัติงาน บางองค์กรจะมีการให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการเอาใจใส่หน้าที่ของตน อาทิ อาชีพแอร์โฮสเตส หากบริการหรือให้ความช่วยเหลือแล้วมีผู้โดยสารประทับใจเป็นพิเศษ ผู้โดยสารสามารถขอแบบฟอร์มเพื่อเขียนชื่นชมแก่แอร์โฮสเตสได้ ซึ่งคำชมนี้จะถูกเก็บไว้เป็นประวัติแก่แอร์โฮสเตสคนนั้นเพื่อรับของรางวัลเป็นวันหยุด สิทธิพิเศษในการลา จดหมายชมเชยจากหน่วยงาน หรือมีผลในการต่อสัญญา เป็นต้น ดังนั้นการได้รับคำชมหรือรางวัลต่างๆจากองค์กรที่ทำงานเป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่องค์กรได้ระบุไว้เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของตำแหน่งงานตน

8. ใช้คติชนในการรับรู้ถึงค่านิยมวัฒนธรรมองค์กร : เมื่อผ่านการประกอบอาชีพในองค์กรมาช่วงระยะเวลาหนึ่ง พนักงานในบริษัทจะสามารถรับรู้ถึงกฎระเบียบ สัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้สื่อสาร และมีปฏิสัมพันธ์กันในองค์กรทั้งระหว่างการทำงานและนอกเวลาการปฏิบัติงาน เนื่องจากการได้ใช้เวลากับกลุ่มวัฒนธรรมอาชีพนี้ได้หล่อหลอมให้เกิดความรู้สึกเป็นพรรคพวกและเป็นหนึ่งเดียวกันกับสังคมในองค์กร

9. คงรูปแบบการปฏิบัติงานขององค์กรตามวัฒนธรรมขององค์กร : ความรู้สึกเป็นพรรคพวกเดียวกันกับสังคมในองค์กร ได้ถ่ายทอดลักษณะวัฒนธรรมอาชีพให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยจะมีการถ่ายทอดผ่านรุ่นสู่รุ่นเป็นวงจรต่อไปเรื่อยๆจนกว่าจะถึงวันสุดท้ายที่พนักงานปฏิบัติงานในองค์กร

ลักษณะของวิธีการขุดเกลาขององค์การในข้างต้น ได้แสดงให้เห็นแต่ละขั้นตอนของการขุดเกลาพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ในองค์การ ตั้งแต่ขั้นตอนของการคัดเลือกบุคลากร การอบรม พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และมีลักษณะรูปแบบการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกับองค์การ เช่นเดียวกับองค์การสายการบินราคาประหยัด ที่มีลักษณะของกระบวนการขุดเกลาแบ่งเป็นขั้นตอนนับตั้งแต่การเข้ามาสมัครรับการคัดเลือกจากองค์การสายการบินราคาประหยัด ซึ่งหากผู้สมัครมีลักษณะไปในแนวทางเดียวกันกับองค์การสายการบินก็จะได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส แต่หากไม่มีลักษณะดังกล่าวก็จะถูกคัดออกหรือไม่ได้รับการคัดเลือกจากองค์การสายการบินราคาประหยัด เมื่อแอร์โฮสเตสได้ถูกคัดเลือกเข้ามาสู่การประกอบอาชีพในองค์การสายการบินราคาประหยัดแล้วจำเป็นต้องผ่านขั้นตอนการขุดเกลาขององค์การ อันได้แก่ การอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การสายการบิน การผ่านการสอบวัดผลและทดลองงาน รวมไปถึงการปรับตัวให้เข้ากับสังคมภายในองค์การ เป็นต้น อันเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตสสามารถปฏิบัติงานในองค์การและวัฒนธรรมอาชีพนี้ต่อไปได้

สำหรับในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ วิธีการขุดเกลาขององค์การจะได้รับการอธิบายผ่านแต่ละขั้นตอนตั้งแต่การคัดเลือกเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด ถึงกระบวนการขั้นตอนในการคัดเลือกแอร์โฮสเตสให้สอดคล้องกับรูปแบบขององค์การ การอบรมขั้นพื้นฐานเพื่อประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส ความเข้มงวดในกฎระเบียบข้อบังคับ ความเข้มข้นของรูปแบบการอบรมขั้นพื้นฐานของแอร์โฮสเตส การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไปจนถึงรูปแบบการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด ที่ต้องเผชิญกับการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า และรูปแบบการดำเนินชีวิต เพื่อสะท้อนถึงวิธีการขุดเกลาที่องค์การสายการบินใช้ในการคัดเลือกและปฏิบัติต่อบุคลากรในองค์การ

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรื่องราวที่เกี่ยวกับทัศนคติ และวัฒนธรรมของการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส รวมถึงวิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบิน เป็นเรื่องที่น่าสนใจ และมีคำถามมากมายที่ยังไม่ได้เจาะลึกถึงรายละเอียด อาทิ กระบวนการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตส วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบิน การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การสายการบิน เป็นต้น ทั้งนี้ที่ขณะนี้ผู้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสและผู้สนใจในอาชีพนี้เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีคำถามให้ชวนคิดว่าเมื่อเข้าไปประกอบอาชีพแล้ววัฒนธรรมของแอร์โฮสเตสมีลักษณะอย่างไร และองค์การสายการบินมีรูปแบบในการขัดเกลาให้แอร์โฮสเตสสามารถปฏิบัติงานไปในแนวทางที่สายการบินต้องการได้อย่างไร

ไศรยา เตชะวัฒนเศรษฐ์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องโลกทัศน์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการอยู่เป็นโสดของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน ซึ่งกลุ่มที่ทำการศึกษาเปรียบเสมือนตัวแทนของเพศหญิงที่อยู่เป็นโสดที่อธิบายได้ถึงเหตุผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นโสดของเพศหญิงที่อยู่ในระบบสังคมที่ถูกครอบงำโดยอุดมการณ์ครอบครัวและการมีเหย้าเรือน ผลการวิเคราะห์สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ

1. วิเคราะห์การเลือกที่จะอยู่เป็นโสดของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน พบว่าพวกเขามีเหตุผลในการเลือกเป็นโสดจากปัจจัยที่หลากหลาย โดยที่บรรทัดฐาน ความเชื่อ และค่านิยมของสังคมมิใช่เหตุผลในการเลือกที่จะเป็นโสดแต่อย่างใด
2. วิเคราะห์โลกทัศน์ความเป็นโสดของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน พบว่าพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินมิได้มองตนเองแปลกแยกจากสังคมแต่อย่างใด
3. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการอยู่เป็นโสดของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการอยู่เป็นโสดประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านประสบการณ์ ภูมิหลัง พื้นฐานทางครอบครัว ปัจจัยด้านความผูกพันกับครอบครัวเดิม (บิดา มารดา) ปัจจัยด้านรายได้ ปัจจัยด้านการมีงานอดิเรกหรือกิจกรรมอื่นๆ ปัจจัยด้านกลุ่มเพื่อนสนิท ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับจากบุคคลแวดล้อมต่อสภาพโสดของตนเอง และปัจจัยด้านการไม่พบคนที่ถูกใจหรือมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้

โลกทัศน์และปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่ส่งผลต่อการเลือกที่จะอยู่เป็นโสดของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินแสดงให้เห็นว่าในการตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำอะไรใด ทัศนคติ

ส่วนบุคคลมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของตนเอง มากกว่าปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายนอก แต่กระนั้นปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่บุคคลได้สัมผัสมาตั้งแต่อดีต มีส่วนสำคัญในการหล่อหลอมให้บุคคลมีทัศนคติ และมองสิ่งแวดล้อมภายนอกแตกต่างกันไป ดังนั้นทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตรสระหว่างก่อนการเข้าสู่การประกอบอาชีพ และการได้เข้ามาประกอบอาชีพแล้ว ย่อมทำให้ปัจเจกเกิดทัศนคติและมุมมองในแงุ่มุมที่ต่างออกไปจากเดิม ดังทัศนคติของบุคคลที่เข้ามาสมัครรับการคัดเลือกเพื่อประกอบอาชีพแอร์โฮสเตรสในองค์การสายการบินราคาประหยัด เมื่อผ่านกระบวนการคัดเลือกเข้ามาสู่การประกอบอาชีพในองค์การแล้ว ลักษณะรูปแบบการดำเนินงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การส่งผลให้ทัศนคติอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากก่อนเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตรส

ยุธิดา มิจินา (2553) ได้ศึกษาเรื่องอัตลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย เพื่อศึกษาถึงทุนทางสังคม ทุนทางวัฒนธรรม ฮาบิตุส และอัตลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายในฐานะกลุ่มอาชีพหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า อัตลักษณ์ร่วมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย คือการที่พวกเขาเชื่อว่าตนเองเป็นคนรักอิสระ ไม่ชอบงานซ้ำซากจำเจ ชอบเดินทาง มีใจรักงานบริการ และจากการที่พวกเขาได้ปฏิบัติงานมานานพอสมควร สิ่งเหล่านี้ได้หล่อหลอมและขัดเกลาให้พวกเขาเห็นว่าผู้ที่ทำอาชีพนี้ต้องเป็นคนที่มีตระหนักรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเครื่องบินอย่างยิ่งยวด นอกจากนี้พวกเขายังมีมุมมองต่อภาพลักษณ์ของอาชีพนี้ว่าต้องเป็นคนที่ดูดี สง่างาม หากมองระดับชั้นทางสังคมของอาชีพนี้ก็อาจกล่าวได้ว่า เป็นอาชีพที่อยู่ในชนชั้นกลางในสังคมเมืองที่มีรายได้ค่อนข้างสูง ซึ่งการแสดงทางสัญลักษณ์นอกเวลางานอาจสื่อสารได้ไม่ชัดเจนเท่ากับเวลางานที่พวกเขาใส่เครื่องแบบ แต่สิ่งหนึ่งที่ทำให้พวกเขาต่างจากชนชั้นกลางในเมืองคือ พวกเขาจะแสดงภาพของกลุ่มบุคคลเพศชายที่มีรูปร่าง และบุคลิกภาพที่ดี ทั้งนี้เนื่องจาก ทุกคนล้วนถูกขัดเกลาจากการอบรมในหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ามาทำงาน และนอกจากนี้สมาชิกในสังคมกลุ่มเพื่อนมักจะคลุกคลีอยู่กับคนในกลุ่มอาชีพเดียวกัน ทำให้เกิดกระบวนการผลิตซ้ำด้วยการปฏิสังสรรค์ทางสังคมกับกลุ่มคนอาชีพเดียวกัน และขัดเกลาให้ผู้ชายกลุ่มอาชีพนี้แสดงภาพลักษณ์ของผู้ชายที่มีบุคลิกภาพดี

แนวทางของการศึกษาเรื่องอัตลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย มีส่วนสำคัญในการแสดงออกถึงอัตลักษณ์ของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตรส ซึ่งเมื่อบุคคลก้าวเข้ามาสู่อาชีพแอร์โฮสเตรสแล้วย่อมทำให้ปัจเจกสร้างตัวตนหรือแบบชีวิตขึ้นมาในรูปแบบใหม่ เนื่องจากอยู่ในสังคมที่แวดล้อมไปด้วยกลุ่มคนที่ประกอบอาชีพนี้ การใช้เวลาในการ

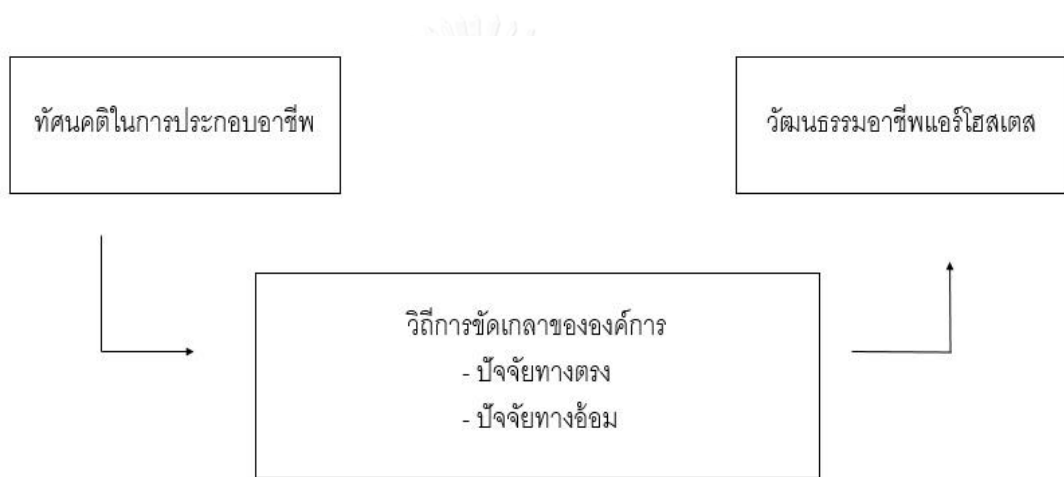
ทำงานร่วมกัน มีรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน ส่งผลให้ลักษณะรูปแบบการดำเนินชีวิตเป็นไปในทางเดียวกัน โดยวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสนี้ก็มีส่วนได้รับผลมาจากวิธีการขัดเกลาขององค์กร เพราะแต่ละองค์กรก็จะมีวิธีการขัดเกลาที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์กรสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ก็น่าจะมีอัตลักษณ์ที่แตกต่างไปจากอาชีพอื่น รวมไปถึงอาชีพเดียวกันแต่อยู่ภายใต้การปฏิบัติงานคนละองค์กรสายการบิน

อชวิน หงิมรักษา (2546) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการขัดเกลาทางสังคมและพัฒนาบุคลากรของวัดพระธรรมกาย อันได้แก่ พระภิกษุ สามเณร อุบาสก อุบาสิกา และบุคคลภายนอก ได้แก่ ประชาชนและเยาวชน ในด้านการสรรหา การพัฒนา การธำรงรักษา และการใช้ประโยชน์ นอกจากนี้วิเคราะห์ว่ากระบวนการดังกล่าวมีหลักพระธรรมวินัยเป็นพื้นฐานหรือไม่อย่างไร ผลการวิจัยพบว่า วัดมีระบบการสรรหาบุคลากรด้วยการเชิญชวนแบบบุคคลต่อบุคคล ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลมากที่สุด ด้านการพัฒนาวัดพัฒนาบุคลากรด้วยหลักไตรสิกขา กิจวัตร กิจกรรม และการบริหารปัจจัย 4 และการพัฒนาด้านปริยัติและปฏิบัติ ส่วนการธำรงรักษา วัดใช้การปลูกฝังอุดมการณ์และเป้าหมายในการสร้างบารมีและการสนับสนุนด้านปัจจัย 4 ให้กับบุคลากรภายใน ส่วนบุคลากรภายนอกวัดใช้วิธีการสนับสนุนอำนวยความสะดวกด้านอาหารและบริการต่างๆ ในการใช้ประโยชน์บุคลากรภายในวัดใช้วิธีการมอบหมายความรู้ ความถนัด และความสามารถ ส่วนบุคลากรนอกอาศัยความสมัครใจในการทำหน้าที่อาสาสมัคร กัลยาณมิตร และผู้นำบุญ จากการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการดังกล่าว สรุปว่าวัดใช้หลักพระธรรมวินัย ในกระบวนการขัดเกลาทางสังคมและพัฒนาบุคลากรของวัด ได้แก่ ไตรสิกขา มรรคมีองค์ 8 บุญกิริยาวัตถุ 3 นอกจากนี้ยังใช้หลักสัปปายะ 7 เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อกระบวนการดังกล่าว

วิธีการขัดเกลาขององค์กร นับเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ผลการศึกษาของงานวิจัยชิ้นนี้ได้แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนกระบวนการต่างๆของการขัดเกลาเพื่อธำรงรักษาอุดมการณ์และเป้าหมายขององค์กร นับตั้งแต่การใช้หลักธรรมเป็นกรอบในการปลูกฝังอุดมการณ์ให้แก่บุคลากร ชี้แจงและทำให้เป้าหมายขององค์กรมีความเด่นชัด มีรูปแบบของการแบ่งงานตามหน้าที่ และความถนัดของแต่ละบุคคลนั้นๆ ทั้งนี้ยังมีการพัฒนาบุคลากรด้วยการอำนวยความสะดวกสบายทางด้านปัจจัยขั้นพื้นฐาน อาทิ ความรู้ อาหาร การกิน รวมถึงสิทธิในการใช้ประโยชน์ภายในวัด จะเห็นได้ว่าองค์กรที่สามารถทำให้บุคลากรอยู่ร่วมกันได้ ตัวบุคคลเองจะต้องมีแนวความคิด เป้าหมาย หรือรูปแบบการดำเนินงานมุ่งไปในแนวทางเดียวกับองค์กร เพื่อให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอบสนองและดำเนินไปได้อย่างราบรื่นมากที่สุด เช่นเดียวกับวิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด วิธีการขัดเกลาเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกแอร์โฮสเตสเพื่อเข้าสู่องค์การ แอร์โฮสเตสที่ได้รับการคัดเลือกต้องมีลักษณะเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์การ และเมื่อเข้ามาสู่การประกอบอาชีพต้องผ่านกระบวนการต่างๆที่องค์การสายการบินกำหนดขึ้นเพื่อเป็นการหล่อหลอมให้แอร์โฮสเตสที่ประกอบอาชีพอยู่ในองค์การมีประสิทธิภาพและลักษณะการดำเนินงานเป็นไปตามตามมาตรฐานที่องค์การสายการบินกำหนด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการชดเชลาขององค์กร และวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสสายการบินราคาประหยัด” ใช้รูปแบบในการศึกษาเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เนื่องจากต้องอาศัยข้อมูลเชิงลึกในการเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล กระบวนการชดเชลาขององค์กรสายการบินราคาประหยัด รูปแบบการปฏิบัติงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กันของสังคมในองค์กร ซึ่งในการศึกษาจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาช่วงหนึ่งในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะใช้เทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบไปด้วย การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

เทคนิคที่ใช้ในการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

1. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) การสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นวิธีที่ทำให้ได้ข้อมูลตรงกับสภาพความเป็นจริงตามสถานการณ์ต่างๆ ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเพราะผู้วิจัยมีโอกาสทำงานร่วมกับผู้ให้ข้อมูลโดยตรง การสังเกตการณ์เริ่มตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกแอร์โฮสเตส ที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสลงสนามเพื่อทำการสมัครด้วยตนเอง ต่อเนื่องด้วยการสังเกตการณ์ในช่วงระยะเวลาการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส การสังเกตขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ (on duty) ที่น่าจะทำให้ได้ข้อมูลในสถานการณ์ขณะปฏิบัติงานจริง โดยผู้วิจัยทำการสังเกตโดยเปิดเผยตัวในฐานะผู้วิจัยและผู้ร่วมงานด้วยในเวลาเดียวกัน ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น เพราะการทำงานร่วมกันย่อมต้องมีการปฏิสัมพันธ์กัน รวมถึงมีโอกาสในการเก็บข้อมูลได้อย่างใกล้ชิดมากขึ้นอีกด้วย ช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงไม่บิดเบือน เพราะผู้วิจัยรับรู้ด้วยสายตาของตนเอง และในสถานการณ์หนึ่งๆอาจจะมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดทำให้ผู้ถูกสังเกตแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมา ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ต่อไปอีกด้วย

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสังเกตแบบมีส่วนร่วมโดยเริ่มจากการเลือกสังเกตแอร์โฮสเตสที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณเดียวกับผู้วิจัย ทั้งนี้เพราะมีโอกาสทำงานร่วมกันได้มากกว่าบุคคลอื่น โดยสังเกตทั้งระหว่างการปฏิบัติงานตามหน้าที่แอร์โฮสเตส ตั้งแต่การผ่านคัดเลือก การฝึกอบรม การปฏิบัติงานจริง การปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร อาทิ กิริยามารยาทต่างๆ ช่วงเวลาในการพักผ่อนหลังการทำงานในแต่ละช่วงเวลาบนเที่ยวบิน การปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานทั้งในเวลางาน และนอกเวลางาน ซึ่งนอกจากแอร์โฮสเตสด้วยกันแล้ว ยังรวมถึงหัวหน้าแอร์โฮสเตส (Cabin Leader) กัปตันและนักบิน รวมถึงพนักงานภาคพื้นในองค์กรที่ต้องทำงานร่วมกัน กล่าวโดยสรุปคือ สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสังเกตที่แสดงออกมาให้เห็นในสถานการณ์นั้นๆ และเก็บข้อมูลอย่างละเอียดเพื่อการนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงทัศนคติ วิธีการขัดเกลาขององค์กร รวมไปถึงปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส

2. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) การซักถามโดยอาศัยการสนทนาแบบไม่เป็นทางการ ก่อนทำการสัมภาษณ์ทุกครั้งผู้วิจัยจะขออนุญาตบันทึกเสียง หรือจดบันทึกจากผู้ให้ข้อมูลทุกครั้ง โดยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการนี้อาศัยโอกาสที่พบปะพูดคุยกันตามสะดวก เช่น ผู้วิจัยพบกับผู้ให้ข้อมูลในช่วงเวลาที่นอกเหนือจากการทำงาน หรือในโอกาสที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน ผู้วิจัยจะใช้การพูดคุยเพื่อสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูล โดยพูดคุยเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรและรูปแบบการทำงาน โดยสอดแทรกคำถามที่อยู่ในประเด็นที่ต้องการศึกษาอยู่ในการสนทนาด้วย ซึ่งการสนทนาแบบไม่เป็นทางการนี้จะนำไปสู่การนัดหมายเพื่อสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในครั้งต่อไป หรือบางครั้งอาจทำให้ได้ข้อมูลที่ที่น่าสนใจและข้อมูลทีนอกเหนือจากคำถามที่ผู้วิจัยมีในใจอีกด้วย

3. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล โดยผู้สัมภาษณ์ซักถามแอร์โฮสเตสเป็นรายบุคคลอย่างละเอียดผ่านการนัดหมายเพื่อทำการสัมภาษณ์ โดยแต่ละครั้งระยะเวลาในการสัมภาษณ์จะไม่เกิน 1 ชั่วโมง โดยจำนวนความถี่ในการสัมภาษณ์จะอยู่ที่ 2-3 ครั้งต่อ 1 ผู้ให้ข้อมูล เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนการพักผ่อนจากการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล และทำการขออนุญาตบันทึกเสียง ผู้วิจัยจะกำหนดประเด็นต่างๆไว้ล่วงหน้าว่าจะต้องซักถามในเรื่องใดบ้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลครบทุกประเด็นที่ต้องการ ผู้วิจัยจะซักถามผู้ให้ข้อมูลโดยมีประเด็นคำถามเหมือนกันทุกคน แต่ในรายละเอียดของคำถามนั้นจะไม่ตายตัว อาจจะแตกต่างกันในการสัมภาษณ์แอร์โฮสเตสแต่ละ

คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต่อเนื่องของบทสนทนาของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน ซึ่งทำให้การซักถาม รายละเอียดข้อมูลเชิงลึกของแต่ละคนนั้นแตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป ข้อมูลที่ละเอียดมากก็ย่อมเอื้อประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจ ผู้วิจัยจะได้เกิดความรู้ความ เข้าใจในข้อมูลที่สะท้อนถึงทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ โดยประเด็นคำถามที่ กำหนดไว้ล่วงหน้า ยกตัวอย่างได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ลักษณะประชากร

- อายุ
- รายได้
- ระยะเวลาในการทำงาน
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- สาขาวิชาที่จบมา
- ภูมิลำเนาทางครอบครัว

2. อาชีพและทัศนคติ

- การเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตส (ทั้งก่อนหน้าการประกอบอาชีพ และ ปัจจุบัน)
- รูปแบบการอบรมขององค์การสายการบินราคาประหยัด (การขัดเกลาทางตรง, การขัดเกลาทางอ้อม)
- ความเข้มงวดของการอบรมขั้นพื้นฐาน
- ลักษณะของการปฏิบัติงาน
- กฎระเบียบข้อบังคับขององค์การต่อตำแหน่งงาน
- ลักษณะและการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมองค์การ/ผู้โดยสาร (การขัดเกลาทางตรง, การขัดเกลาทางอ้อม)
- ความพึงพอใจในอาชีพ
- การวางแผนชีวิต

3. ชีวิตส่วนตัวและความสัมพันธ์ทางสังคม

- ลักษณะการดำเนินชีวิตประจำวัน
- การสังสรรค์กับเพื่อนฝูง

- ปฏิสัมพันธ์กับเครือข่ายทางสังคม การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การทำกิจกรรมกลุ่ม ฯลฯ

ในการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ผู้วิจัยจะมีการบันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ เช่น การจด การบันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียง ทั้งนี้เพื่อให้การบันทึกข้อมูลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลจากการบันทึกกลับมาตรวจสอบความถูกต้องของบทสัมภาษณ์ จากการถอดบทสัมภาษณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ได้ในภายหลัง

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บข้อมูลผ่านเครื่องมือต่างๆโดยผู้วิจัยได้ใช้เครื่องบันทึกเสียงประกอบกับการเก็บข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการนำมาถอดเป็นบทสัมภาษณ์ ประกอบกับการจดบันทึกในวิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมมาแล้วก็จะนำข้อมูลที่ได้นำพรรณนา โดยนำข้อมูลที่ได้มานั้นวิเคราะห์หาความเหมือนหรือความต่างในประเด็นต่างๆที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว โดยขั้นตอนแรกเริ่มจากการนำข้อมูลของแต่ละคนมาจัดหมวดหมู่แล้วเปรียบเทียบหรือหาความเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงเวลาว่ามีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหรือไม่อย่างไร จากนั้นจึงนำข้อมูลของแต่ละคนมาเปรียบเทียบกัน เพื่อหาว่าแอร์โฮสเตสผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติต่ออาชีพนี้อย่างไร องค์การสายการบินราคาประหยัดมีวิธีการขัดเกลารูปแบบอย่างไร และมีประเด็นใดที่คล้ายคลึงหรือมีสิ่งที่สะท้อนความเป็นวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสอย่างไรบ้างตามวัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาถึงทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส จะทำให้เราเข้าใจแอร์โฮสเตสได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น เพราะการศึกษาในส่วนนี้จะศึกษาถึงเรื่องความผูกพันต่ออาชีพว่ามีมากน้อยเพียงใด รวมถึงลักษณะการทำงานและการดำเนินชีวิตผ่านกระบวนการขัดเกลารูปแบบขององค์การสายการบินราคาประหยัดว่ามีรูปแบบไปในทิศทางใด สิ่งเหล่านี้ย่อมสะท้อนทั้งความต่างและความเหมือนของกลุ่มแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดที่แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสได้พอสมควร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัย คือ แอร์โฮสเตรสสัญชาติไทยเพศหญิงในองค์การสายการบิน ราคาประหยัดแห่งหนึ่งซึ่งผู้วิจัยมีโอกาสได้ปฏิบัติงานในฐานะแอร์โฮสเตรสร่วมกับแอร์โฮสเตรสเหล่านั้น จึงเกิดความสนิทสนมคุ้นเคยในระดับหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าความรู้สึกสนิทสนมในฐานะเพื่อนร่วมงานนี้จะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เกิดความไว้วางใจซึ่งนำไปสู่การให้ข้อมูลและกล้าที่จะเปิดเผยความเป็นตัวตนของตนเอง การแสดงพฤติกรรมอย่างเป็นธรรมชาติทั้งในเวลาปฏิบัติหน้าที่และในเวลาส่วนตัว รวมถึงเกิดทัศนคติที่ดีต่องานวิจัยนี้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีคุณสมบัติดังนี้ คือ เป็นแอร์โฮสเตรสบนเครื่องบิน และมีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งแอร์โฮสเตรส 2 ปีขึ้นไป รวมถึงเป็นบุคคลที่มีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เหตุผลที่เลือกเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานเป็นเวลา 2 ปีขึ้นไปเนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าเวลาในการทำงานในองค์การสายการบินราคาประหยัดเป็นระยะเวลา 2 ปี น่าจะเป็นเวลาที่นานพอที่จะทำให้แอร์โฮสเตรสได้ผ่านการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความรู้สึกผูกพันต่ออาชีพ มีทัศนคติต่อการทำงานที่ลึกซึ้งกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่านั้น

โดยผู้วิจัยเลือกที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทำงานเป็นแอร์โฮสเตรสขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ มีทัศนคติที่อยากจะประกอบอาชีพแอร์โฮสเตรส โดยผ่านการอบรมในช่วงเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 ผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบิน การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การสายการบิน และประสบการณ์การทำงานเป็นเวลา 2 ปีขึ้นไป เนื่องจากน่าจะเป็นระยะเวลาที่ได้ผ่านการปฏิบัติงานจนมีความรู้สึกผูกพันกับอาชีพแอร์โฮสเตรสทำให้มีรายละเอียดข้อมูลการศึกษามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นผู้วิจัยเคยมีโอกาสดำเนินงานในฐานะแอร์โฮสเตรสร่วมกันมาก่อนส่งผลให้การสอบถามข้อมูลมีลักษณะเป็นกันเองทำให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งในรายละเอียดมากขึ้น ในภายหลังกลุ่มตัวอย่างทั้ง 6 คน บางส่วนก็ได้แยกย้ายไปประกอบอาชีพแอร์โฮสเตรสในสายการบินที่แตกต่างกัน รวมถึงหันไปประกอบอาชีพอื่นแทนการเป็นแอร์โฮสเตรส ซึ่งในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้มีแอร์โฮสเตรสในรุ่นที่ผู้วิจัยทำการศึกษาทั้งหมด 32 คน แต่มีผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ สอดคล้องและยินยอมให้ผู้วิจัยทำการศึกษาทั้งสิ้น 6 คนเท่านั้น โดยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม - เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558

จริยธรรมในการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยขั้นนี้ ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้นามสมมติ และไม่เปิดเผยชื่อ-นามสกุลจริงของกลุ่มประชากรตัวอย่างรวมถึงชื่อองค์การสายการบิน เพื่อความสะดวกในการให้ข้อมูลให้ไม่นำไปสู่การระบุแหล่งข้อมูลและเกิดผลเสียต่อตัวกลุ่มประชากรที่ศึกษาและองค์การสายการบินในรูปแบบใดๆ



บทที่ 4

ผลการศึกษา และอภิปรายผลการศึกษา

แอร์โฮสเตสเป็นอาชีพในฝันของหญิงสาวหลายคน เนื่องจากมีความประทับใจและแรงบันดาลใจต่ออาชีพนี้ในหลายๆด้าน เช่น ประทับใจในบุคลิกภาพและการให้บริการของแอร์โฮสเตสในช่วงที่เดินทางโดยเครื่องบิน จึงเกิดแรงบันดาลใจและอยากประกอบอาชีพนี้บ้าง ขณะที่บางคนอยากเดินทางท่องเที่ยวในโลกกว้าง ส่วนเหตุผลอื่นๆอาจเป็นเพราะรายได้ของอาชีพนี้ที่อยู่ในระดับดีเมื่อเทียบกับอาชีพอื่นๆ ประกอบกับมีสถานที่ทำงานและเพื่อนร่วมงานที่เปลี่ยนตลอดเวลา อย่างไรก็ตามก็ดีจุดเริ่มต้นของแต่ละคนย่อมมีที่มาที่หลากหลายและแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์แอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดจำนวน 6 ราย เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่ทำให้อยากเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส โดยเฉพาะเข้ามาเป็นแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ที่ทำการบินเฉพาะภายในประเทศ ไม่ได้เดินทางท่องเที่ยวไปยังต่างประเทศเหมือนสายการบินอื่น นอกจากนี้ยังเพื่อให้ทราบถึงวิธีการขัดเกลาขององค์การที่ทำให้แอร์โฮสเตสกลุ่มนี้มีรูปแบบการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางใด รวมไปถึงการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การดำเนินชีวิตของพวกเขาเหล่านั้นภายหลังเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสโดยที่ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้กลายเป็นปัจจัยประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสอย่างไรบ้าง

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การสายการบินราคาประหยัด

องค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการบินภายในประเทศ ด้วยการบริการแบบประหยัด (Low-cost Airlines) เป็นเวลากว่า 10 ปีมาแล้วที่องค์การสายการบินแห่งนี้ยังคงความนิยมไว้ได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการเดินทางภายในประเทศที่มากขึ้นทุกวัน และค่าโดยสารที่ไม่ต่างจากการขึ้นรถโดยสารมากนัก ทำให้องค์การสายการบินราคาประหยัดเป็นที่นิยมของประชาชนทั่วไป องค์การสายการบินแห่งนี้เน้นคำขวัญประจำสายการบินคือ “ความเป็นมืออาชีพ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี” เพื่อให้ผู้มาใช้บริการสายการบินเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่เป็นมืออาชีพ ทั้งในเรื่องความปลอดภัยและการดูแลความสะดวกสบาย ถึงแม้จะเป็นองค์การสายการบินต้นทุนต่ำก็

ตาม ซึ่งแอร์โฮสเตสรวมถึงพนักงานฝ่ายต่างๆได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดีเพื่อทำงานร่วมกัน
ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การคัดสรรบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์การ

เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาเฉพาะแอร์โฮสเตส ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอเฉพาะ
ข้อมูลของแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้เป็นหลัก

คุณสมบัติของแอร์โฮสเตสประจำองค์การสายการบินราคาประหยัด

1. เพศหญิงอายุไม่เกิน 25 ปี
2. สัญชาติไทย
3. สูง 160 ซม.ขึ้นไป และน้ำหนักสัมพันธ์กับส่วนสูง
4. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกสาขา
5. มีผลสอบโทอิก (TOEIC) 600 คะแนนขึ้นไป และผลสอบมีอายุไม่เกิน 1 ปี
6. สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง สายตาดี
7. บุคลิกดี มีความมั่นใจ มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน
8. สามารถสื่อสารได้ดีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (ภาษาที่สามจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ)

กระบวนการรับแอร์โฮสเตส

ในการรับแอร์โฮสเตสแต่ละครั้งนั้น ทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การสายการบินจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยการลงประกาศในสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมไปถึงช่องทางออนไลน์ โดยมีกำหนดระยะเวลา รายและเอียดในการสมัคร และขั้นตอนต่างๆไว้อย่างชัดเจน

หลังจากผู้สมัครยื่นเอกสารการสมัครให้กับทางสายการบินแล้ว อันไปประกอบไปด้วยประวัติส่วนตัว หลักฐานการศึกษาและเอกสารสำคัญทางราชการต่างๆ รวมถึงส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่จะขาดมิได้ นั่นคือ รูปถ่ายในชุดสูทสากลที่เป็นทางการ เพื่อให้ทางบริษัทได้มีโอกาสพิจารณา รูปร่างหน้าตา บุคลิกภาพที่สะท้อนออกมาจากรูปถ่ายนั้น ทางฝ่ายบุคคลก็จะทำการคัดเลือกรอบแรกโดยคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติครบถ้วนและเป็นที่น่า

พอใจ โดยจะประกาศผลการคัดเลือกผ่านทางหน้าเว็บไซต์ขององค์การสายการบิน หลังจากนั้นผู้ที่ผ่านการคัดเลือกในรอบแรกจะต้องเข้ามาเพื่อสัมภาษณ์กลุ่ม และเป็นรายบุคคล เพื่อทำการทดสอบหาบุคคลที่เหมาะสมที่สุดในจำนวนอัตราที่กำหนดไว้ และสุดท้ายผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกทุกคนจะต้องเข้าสู่กระบวนการนี้อย่างเคร่งครัดคือ การเข้ารับการตรวจร่างกายจากสถาบันเวชศาสตร์การบิน สังกัดกรมแพทยทหารอากาศ (Institute of Aviation Medicine) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่กรมการบินพลเรือน (Department of Civil Aviation) ให้การรับรองผลการตรวจเพียงหน่วยงานเดียวเท่านั้น หากบุคคลใดไม่ผ่านการตรวจร่างกายก็จะถือว่ามิคุณสมบัติไม่ครบถ้วนสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส และสำหรับผู้ผ่านการตรวจร่างกายอย่างครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ก็จะถือว่าเป็นผู้ที่ผ่านการคัดเลือกโดยสมบูรณ์ของกระบวนการคัดเลือกแอร์โฮสเตส

หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการคัดเลือกแล้ว ทางสายการบินก็จะทำหนังสือสัญญาว่าจ้างกับแอร์โฮสเตสทุกคน โดยสัญญาการทำงานของแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบิน ราคาประหยัดแห่งนี้ มีอายุ 3 ปีนับจากวันที่ทำสัญญา จากนั้นก็มาถึงขั้นตอนสำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งคือ การเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรการอบรมแอร์โฮสเตส (Initial Training) ซึ่งประกอบไปด้วย การปูพื้นฐานในเรื่องของการบริการ การดูแลรักษาความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น วิธีปฏิบัติต่างๆเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งหัวข้อที่ใช้ในการอบรมและเนื้อหาทั้งหมดจะมาจากคู่มือแอร์โฮสเตส (Cabin Crew Manual)² ขององค์การสายการบิน ราคาประหยัด แอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้จำเป็นต้องศึกษา รายละเอียดทุกอย่างที่อยู่ในคู่มือลูกเรือ และหลังการอบรมขั้นพื้นฐานจะมีการสอบวัดผลความรู้จากคู่มือแอร์โฮสเตสทั้งหมด

การสอบวัดผลนี้มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นการจัดสอบตามข้อบังคับของกรมการบินพลเรือน (Department of Civil Aviation) และองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ที่ระบุไว้ว่าผู้ที่จะสามารถประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสได้จำเป็นต้องเข้ารับการอบรมโดยคิดเป็นเกณฑ์ 100% และมีผลการสอบวัดผลความรู้พื้นฐานของแอร์โฮสเตสคิด

² คู่มือแอร์โฮสเตส (Cabin Crew Manual) คือ คู่มือการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสที่เนื้อหาต้นในจะบรรจุข้อมูลทุกอย่างที่จำเป็นต้องใช้ และจำเป็นต้องรู้สำหรับการทำหน้าที่แอร์โฮสเตส ผู้ผ่านการคัดเลือกเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดจะได้รับคู่มือในวันแรกของหลักสูตรการอบรมแอร์โฮสเตส ซึ่งระหว่างการอบรมต้องนำมาใช้ในการอบรมทุกวันรวมไปถึงหลังอบรม เมื่อได้ทำงานจริงแล้วแอร์โฮสเตสทุกคนจำเป็นต้องพกคู่มือไปทำการบินด้วยทุกครั้ง

เป็นเกณฑ์ 90% หากสอบไม่ผ่านจะสามารถสอบอีกครั้งได้ภายใน 14 วัน แต่ถ้าหากไม่สามารถทำได้ก็จะไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสที่ออกและรับรองโดยกรมการบินพลเรือน ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพแอร์โฮสเตสเปรียบเสมือนบัตรประจำตัวของแอร์โฮสเตสที่ทุกคนจำเป็นต้องพกติดตัวตลอดการทำการบินทุกครั้ง เพื่อแสดงถึงการผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติความรู้พร้อมในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

หัวข้อในการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสนั้น ถูกแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อหลัก ได้แก่

1. หน้าที่และความรับผิดชอบ (Duties and Responsibilities)
2. อุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน (Safety Equipment)
3. ขั้นตอนการอพยพเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Procedure)
4. การปฐมพยาบาล (First Aid)
5. การบริการบนเครื่องบิน (Onboard Training)

ทั้งหมดนี้เป็นหัวข้อที่แอร์โฮสเตสจะต้องให้ความสำคัญและให้ความสนใจ เพราะอยู่ในขอบเขตหน้าที่ที่แอร์โฮสเตสจำเป็นต้องดูแลและรับผิดชอบเมื่อผู้โดยสารอยู่บนเครื่องบิน เพราะแอร์โฮสเตสหมายถึงผู้ดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน มีหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน รับผิดชอบตรวจเช็คอุปกรณ์ฉุกเฉินประจำเครื่องตามจุดต่างๆให้ครบถ้วนถูกต้องตามรายการและอยู่ในสภาพใช้ได้หากเกิดเหตุฉุกเฉิน และคอยดูแลรักษาความสะดวกสบายพร้อมทั้งให้บริการแก่ผู้โดยสาร

หลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสนั้น จะทำการอบรมในช่วงเวลา 8.40 น. ถึง 17.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันเสาร์ - อาทิตย์ ซึ่งระยะเวลาในการอบรมขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้จะกินเวลาประมาณ 2 เดือนเต็ม ขอบเขตรายละเอียดของแต่ละหัวข้อการอบรมโดยประมาณ มีดังนี้

1. หน้าที่และความรับผิดชอบ (Duties and Responsibilities)

หัวข้อนี้กล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของแอร์โฮสเตสที่จำเป็นต้องปฏิบัติขณะอยู่ในเครื่องแบบของสายการบิน ทั้งขณะอยู่บนเครื่องและอยู่ในสถานที่ต่างๆ ดังภาพที่หลาย

คนเคยเห็น แอร์โฮสเตรสจำเป็นต้องมีบุคลิกที่ดี หน้าตาสดใส ยิ้มแย้มด้วยความเป็นมิตร มีความอ่อนโยน นอบน้อมพร้อมให้บริการแก่ผู้โดยสาร และเช่นกันสำหรับสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ นอกจากเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสายการบินที่มีราคาถูกกว่าสายการบินทั่วไปแล้ว จุดเด่นสำคัญที่สายการบินใช้ในการสร้างภาพลักษณ์คือ แอร์โฮสเตรสที่ผ่านการคัดเลือกจากกระบวนการคัดเลือกของสายการบินนั่นเอง

จุดประสงค์ของหัวข้อหน้าที่และความรับผิดชอบนั้นคือ แอร์โฮสเตรสผู้ได้รับการอบรมสามารถนำความรู้ที่เรียนในหัวข้อนี้ ไปปรับใช้ในการดูแลและรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร มีทัศนคติสอดคล้องไปในทางเดียวกับทิศทางขององค์กรสายการบินราคาประหยัดว่าจุดมุ่งหมายที่สายการบินต้องการคืออะไร ซึ่งสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ มีคำจำกัดความสายการบินว่า "บินด้วยรอยยิ้ม" ส่งผลให้การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเรื่องหลักและสำคัญต่อแอร์โฮสเตรสของสายการบินแห่งนี้ที่ต้องปฏิบัติตามภาพลักษณ์ขององค์กรสายการบินเมื่ออยู่ในชุดเครื่องแบบและในเวลาปฏิบัติงาน

2. อุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน (Safety Equipment)

การอบรมในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงในเรื่องของอุปกรณ์ฉุกเฉินที่มี และจำเป็นต้องใช้บนเครื่องบิน ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของแอร์โฮสเตรสในการรับผิดชอบการตรวจเช็คอุปกรณ์ต่างๆให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ระหว่างทำการบิน นอกจากนั้นยังต้องรู้ถึงวิธีการใช้ ข้อควรระวังของอุปกรณ์ฉุกเฉินซึ่งมีแตกต่างกันไปทั้งประเภทของอุปกรณ์ สถานการณ์ที่ใช้ รวมไปถึงวิธีการปฏิบัติต่ออุปกรณ์และผู้โดยสารระหว่างและหลังใช้เสร็จ ในหัวข้อการอบรมนี้สิ่งที่เน้นคือการจดจำและความเข้าใจต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น โดยสามารถสรุปสถานการณ์ที่ใช้ อุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบินต่างๆได้ดังนี้

- อุปกรณ์ฉุกเฉินที่ใช้เมื่อเกิดเหตุไฟไหม้
- อุปกรณ์ฉุกเฉินที่ใช้ในการปฐมพยาบาล
- อุปกรณ์ฉุกเฉินที่ใช้ในการส่งสัญญาณขอความช่วยเหลือ
- อุปกรณ์ฉุกเฉินอื่นๆ อาทิ เสื้อชูชีพ เข็มขัดรัดที่นั่งสำรอง

เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน แอร์โฮสเตรสทุกคนต้องสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามวิธีที่ถูกต้องที่ได้รับจากการอบรม ซึ่งวิธีการอบรมในหัวข้อนี้จะถูกแบ่ง

ออกเป็นสองส่วน อันได้แก่ ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ในภาคทฤษฎีแอร์โฮสเตรสทุกคนจะได้เรียนในเรื่องของสถานการณ์หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดเหตุฉุกเฉินในลักษณะต่างๆแบบคร่าวๆ และเรียนถึงอุปกรณ์ที่ใช้เพื่อป้องกัน แก๊ส เอาตัวรอดรวมไปถึงรักษาความปลอดภัยของตนเองและผู้โดยสารทุกคนจากสถานการณ์นั้นๆ ทางด้านของภาคปฏิบัติ มีทั้งการทดลองใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินแบบจำลอง และสร้างสถานการณ์ฉุกเฉินจำลองเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่แอร์โฮสเตรส ฝึกการนำเอาความรู้ที่ได้เรียนไปประยุกต์ใช้อย่างทันท่วงที

3. ขั้นตอนการอพยพเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Procedure)

ในหัวข้อนี้เนื้อหาจะเน้นหนักไปที่การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน นับได้ว่าเป็นบทเรียนต่อจากในเรื่องของอุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน แต่ในบทนี้จะเน้นย้ำและเพิ่มเติมในส่วนของการแก้ไขสถานการณ์จริง การอพยพช่วยเหลือผู้โดยสารจริง ซึ่งเข้มข้นกว่าหัวข้อที่ผ่านมาเป็นอย่างมาก นับได้ว่าเป็นบทเรียนที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้ลงความเห็นว่าเป็นหัวข้อที่ยากที่สุดสำหรับการอบรมในครั้งนี้

การเรียนการสอนของหัวข้อนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน เช่นเดียวกับหัวข้ออุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน อันได้แก่ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ในส่วนของภาคทฤษฎีแอร์โฮสเตรสจะได้เรียนในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาทิ สถานการณ์เมื่อเครื่องบินเกิดเหตุขัดข้องฉุกเฉิน และจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่องบิน สถานการณ์ที่มีผู้ร้ายปล้นเครื่องบิน สถานการณ์ที่มีการวางระเบิดบนเครื่องบิน ฯลฯ ขั้นตอนในการปฏิบัติต่างๆ แอร์โฮสเตรสต้องจดจำ เข้าใจ และปฏิบัติได้ทุกขั้นตอน ในภาคปฏิบัติองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ได้ให้แอร์โฮสเตรสทุกคนฝึกทำสถานการณ์ฉุกเฉินจำลองบนเครื่องบินจริง เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับรูปแบบของเครื่องบิน สร้างความคล่องตัว ความแม่นยำของกระบวนการ รวมไปถึงคุ้นชินกับการควบคุมสติในสถานการณ์ฉุกเฉินที่จะต้องดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารทุกคน

4. การปฐมพยาบาล (First Aid)

การปฐมพยาบาลเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญที่แอร์โฮสเตรสจำเป็นต้องเรียนรู้และสามารถทำได้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินที่ผู้โดยสารมีอาการไม่สบายต่างๆบนเครื่อง เพราะเมื่อ

ผู้โดยสารก้าวขึ้นมายู่บนเครื่องบินแล้ว ความรับผิดชอบรวมถึงอาการเจ็บป่วยของผู้โดยสารที่เกิดขึ้น เป็นอีกหนึ่งหน้าที่สำคัญของแอร์โฮสเตส

การอบรมหัวข้อนี้ ได้มีวิทยากรรับเชิญจากโรงพยาบาลเอกชนและกรมแพทยทหารอากาศมาทำหน้าที่สอนเกี่ยวกับโรคและอาการพื้นฐานต่างๆที่ผู้โดยสารสามารถมีอาการได้บนเครื่อง ผู้สอนจะทำความเข้าใจถึงความสำคัญของหัวข้อนี้ ว่าเพราะเหตุใดต้องจดจำวิธีปฐมพยาบาลต่างๆให้ได้ ความรับผิดชอบ หน้าที่บนป่าของแอร์โฮสเตส ประโยชน์ของหัวข้อนี้ที่สามารถช่วยชีวิตผู้โดยสารได้ สร้างให้เกิดแรงจูงใจก่อนเรียน ผู้สอนจะพยายามให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทที่แอร์โฮสเตสสามารถทำได้เสมอ

5. การบริการบนเครื่องบิน (Onboard Training)

การบริการบนเครื่องบินเป็นหัวข้อสุดท้ายของหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส ในหัวข้อนี้ผู้สอนจะพูดถึงขั้นตอน วิธีการต่างๆที่องค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้บริการผู้โดยสาร อาทิ เมื่อขึ้นเครื่องบินแล้ว แอร์โฮสเตสต้องบริการอะไรแก่ผู้โดยสารตามกระบวนการของสายการบิน โดยสายการบินแห่งนี้เป็นสายการบินราคาประหยัด ดังนั้นในส่วนของการบริการจึงไม่ซับซ้อนมากนัก

วิธีการสอนของผู้สอนจะแบ่งออกเป็นสองส่วนคล้ายกันกับหัวข้อก่อนหน้านี้ อันได้แก่ ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ในภาคทฤษฎี แอร์โฮสเตสจะได้เรียนรู้ในเรื่องของวิธีการเสิร์ฟ การนับขนมตามจำนวนผู้โดยสาร วิธีการยิ้มหรือตอบคำถาม เพื่อแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าที่วิธีการแก้ไขจำเป็นต้องสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของสายการบิน ที่เน้นความสดใส อ่อนน้อมตามลักษณะขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ ส่วนของภาคปฏิบัติทุกคนในชั้นเรียนได้ผลัดกันสร้างสถานการณ์ รับบทบาทโดยเป็นทั้งแอร์โฮสเตสและผู้โดยสาร เพื่อฝึกการใช้รถเข็นบริการบนเครื่องบินจริง ได้ทดลองบริการขนมจริง รวมไปถึงได้ลองแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์จำลองเฉพาะหน้าต่างๆที่ทุกคนผลัดกันสร้างขึ้นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ในเวลาจริงและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดอีกด้วย

ลักษณะการทำงานของแอร์โฮสเตส

เมื่อแอร์โฮสเตสผ่านการทดสอบต่างๆและได้รับการรับรองแล้วว่าเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ได้แล้ว จะต้องอยู่ในระหว่างการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน (On Job Training: OJT) อีกเป็นเวลา 1 สัปดาห์ โดยจะมีหัวหน้าแอร์โฮสเตสในแต่ละเที่ยวบินเป็นผู้ประเมินและให้คะแนนการทำงานในแต่ละครั้ง ประกอบกับผลการพิจารณาในภาพรวมของการทำงานของแอร์โฮสเตสรุ่นพี่ (Mentor) ที่จะได้รับมอบหมายให้อยู่ตำแหน่งปฏิบัติงานเดียวกับแอร์โฮสเตสทดลองปฏิบัติงาน เพื่อคอยช่วยชี้แนะและให้ความรู้ในการทำงานจริงเพิ่มเติม เมื่อผ่านช่วงเวลาทดลองงาน 1 สัปดาห์แล้ว หากได้รับการประเมินให้ผ่านการปฏิบัติงาน แอร์โฮสเตสก็จะสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ในฐานะตัวจริง สามารถทำการบินได้โดยไม่ต้องมีแอร์โฮสเตสรุ่นพี่คอยดูแล แต่หากไม่สามารถผ่านการประเมินแล้วก็จะต้องมีการต่อช่วงเวลาทดลองงานไปอีกเป็นระยะเวลา 3 เดือน

นอกจากการประเมินในช่วงทดลองปฏิบัติงานแล้ว ทางองค์การสายการบินยังจัดให้มีการประเมินผลการทำงานทุกๆ 6 เดือน โดยมีกระบวนการประเมินเหมือนกับช่วง OJT เมื่อผลการประเมินออกมา ผู้จัดการแผนกแอร์โฮสเตสที่รับหน้าที่ดูแลคุณภาพของการปฏิบัติงานก็จะส่งเอกสารผลการประเมินการทำงานให้เป็นรายบุคคลไป และหลังจากเข้ามาปฏิบัติงานครบ 1 ปีแล้ว แอร์โฮสเตสทุกคนจะต้องกลับไปทบทวนความรู้เรื่องการปฐมพยาบาล (First Aid) โดยเข้ารับการอบรมที่สถาบันเวชศาสตร์การบินและรับการทดสอบความรู้ในทุกปี เพื่อเป็นการทบทวนองค์ความรู้ในทันกับสภาวะการณ์โลกอยู่เสมอ

แผนกแอร์โฮสเตสจะสะสมผลการประเมินการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสแต่ละคน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อสัญญาว่าจ้างกับแอร์โฮสเตสแต่ละคนเมื่อมีอายุการทำงานครบ 3 ปีตามที่ระบุไว้ในสัญญาการจ้างงานที่ได้ทำไว้เมื่อเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด

กิจกรรมภายในองค์การสายการบิน

เนื่องจากองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้เป็นสายการบินขนาดเล็ก มีบุคลากรจำนวนไม่มากนัก ดังนั้นฝ่ายบริหารจึงมีนโยบายที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้

เกิดขึ้นระหว่างพนักงานด้วยกัน โดยเฉพาะในกลุ่มของแอร์โฮสเตสและกลุ่มนักบินที่ต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกันโดยตรง ควรต้องมีปฏิสัมพันธ์อันดีเพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบินร่วมกัน เพราะเป็นการทำงานภายใต้เงื่อนไขของสภาพอากาศและสิ่งแวดล้อมภายในเครื่องบินที่อาจก่อให้เกิดความเครียด ความกดดันระหว่างการทำงานในเที่ยวบิน ด้วยเหตุผลต่างๆเหล่านี้ ทางฝ่ายบริหารจึงได้จัดให้มีทริประยะสั้นประมาณ 2 คืน 3 วัน ปีละ 1 ครั้ง และการจัดงานเฉลิมฉลองในทุกๆเทศกาล เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสได้พบปะพูดคุย สันสรรค์กันในบรรยากาศที่ผ่อนคลายจากการทำงาน ให้ทุกคนได้ทำความรู้จักกันอย่างทั่วถึงทั้งแอร์โฮสเตส นักบินที่เข้ามาทำงานก่อน กับแอร์โฮสเตส และนักบินรุ่นใหม่ รวมถึงเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้พบเจอจากการปฏิบัติงานบนเที่ยวบิน นอกจากนี้ยังถือเป็นโอกาสที่องค์กรจะประกาศนำเสนอข่าวสาร นโยบายใหม่ๆ ขององค์กรอีกด้วย ซึ่งจากการสังเกตระหว่างการทำงานกว่า 2 ปีของผู้วิจัยพบว่า แอร์โฮสเตสและพนักงานทุกคนส่วนมากจะเข้าร่วมกิจกรรมนี้กันอย่างพร้อมเพรียง เพราะทุกคนตระหนักว่าการได้มาพบปะพูดคุยกันนั้นเป็นการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่ม ซึ่งนำไปสู่ความคุ้นเคยและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

ผลการศึกษาที่ได้จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมโดยการเป็นหนึ่งในแอร์โฮสเตสของสายการบินราคาประหยัด ผู้วิจัยได้ทำการจดบันทึกระหว่างผ่านขั้นตอนกระบวนการขัดเกลาขององค์กรสายการบินราคาประหยัดในแต่ละขั้นตอน โดยผู้วิจัยได้จำแนกเป็นหัวข้อเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของการเข้ามาประกอบอาชีพในองค์กรสายการบินราคาประหยัด วิธีการขัดเกลาขององค์กรสายการบิน และปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสดังต่อไปนี้

1. การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรสายการบินราคาประหยัดต่อแอร์โฮสเตสในองค์กร
2. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแอร์โฮสเตสอันเกินความคาดหมาย
3. ความเข้มงวดของกระบวนการขัดเกลาขององค์กรสายการบินราคาประหยัด
4. การให้คุณค่าของความสำเร็จและสร้างความภูมิใจในอาชีพแอร์โฮสเตส

5. ความผูกพันในช่วงระยะเวลาการอบรมสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสายวิชาชีพ

1. การสร้างภาพลักษณ์ขององค์การสายการบินราคาประหยัดต่อแอร์โฮสเตสในองค์การ

กระบวนการคัดเลือกเพื่อเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตสของสายการบินราคาประหยัด ผู้วิจัยและผู้ผ่านการคัดเลือกสามารถสัมผัสได้ถึงรูปแบบและบรรยากาศภายในองค์การผ่านการตกแต่งห้องที่ผู้ผ่านการคัดเลือกเพื่อเป็นแอร์โฮสเตสทุกคนถูกเรียกเข้ามารับฟังกฎเกณฑ์ขององค์การ และการเซ็นสัญญาการทำงาน ผนังของห้องถูกตกแต่งด้วยรูปถ่ายของแอร์โฮสเตสรวมถึงพนักงานภาคพื้นดินต่างๆที่ผ่านการอบรมในรูปแบบหมู่แสดงถึงอิริยาบถสบายๆพร้อมรอยยิ้มสดใส รวมถึงผู้บริหารที่มามอบเกียรติบัตรแก่ผู้ผ่านการอบรมด้วยชุดเสื้อยืดสีดำ กางเกงยีนส์ ไฟของห้องถูกจัดอย่างสว่างไสวสลัปสีขาวส้ม สร้างบรรยากาศคึกคัก ครื้นเครงเคล้าเสียงดนตรีและเสียงกลองที่ถูกจัดมาเพื่อต้อนรับพนักงานใหม่ในวันนี้ พวกเราถูกดึงดูดด้วยเสียงดนตรี เสียงพูดของพิธีกรดำเนินงานจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) คอยสร้างบรรยากาศและทำให้พนักงานใหม่รู้สึกคึกคัก แต่กระนั้นภายในห้องก็ยังถูกจัดแต่งให้รองรับกับงานพิธีการ ซึ่งก็คือการเซ็นสัญญาในวันนี้ ป้ายใหญ่แสดงความยินดีและยินดีต้องรับ ถูกเขียนขึ้นอย่างเรียบร้อยและมีอาชีพติดอยู่กลางเวที ภายใต้สัญลักษณ์ขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ แทนโพเดียมถูกจัดวางอยู่ด้านข้างเพื่อให้ประธานของงานในวันนี้ขึ้นกล่าวเปิดงาน

“ การดูวิดีโอแนะนำสายการบินนี้ทำให้รู้สึกฮึกเหิม และขลุ่ยอย่างบอกไม่ถูก ความปลื้มใจมันมาเป็นระยะๆที่เราได้เข้ามาอยู่ในสายการบินนี้ พาลให้นึกถึงหลายขั้นตอนที่ผ่านๆมากกว่าเราจะมาถึงวันนี้ และก็คิดว่าไม่น่าตัดสินใจผิดนะที่ตัดสินใจมาสมัครที่นี่”

(ผู้วิจัย)

เมื่อผ่านการรับชมวิดีโอการนำเสนอขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้แล้ว ก็มาถึงขั้นตอนพิธีการคือการมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การเข้ามาพูดถึงข้อตกลงของสัญญาและข้อสงสัยต่างๆให้เหล่าแอร์โฮสเตสใหม่ได้ซักถามข้อข้องใจจากการชี้แจงสัญญา ซึ่งรูปแบบการซักถามก็เป็นไปอย่างกันเอง ทำให้มีความประทับใจแรกที่เกิดขึ้น

องค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ เข้าสู่ช่วงการอบรมขั้นพื้นฐานสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส นอกเหนือจากเนื้อหาของการอบรมสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสขั้นพื้นฐานแล้วนั้น ทางฝ่ายทรนเนอร์ก็นำในการนำสื่อมัลติมีเดียเข้ามาใช้เป็นส่วนหนึ่งร่วมกับการสื่อสารของทรนเนอร์ เพื่อนำเสนอในขั้นตอนการอบรมให้เห็นภาพรวมทั้งองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ต้องการสื่อสารถึงจุดมุ่งหมายของแนวทางการปฏิบัติได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงคลิปวิดีโอแนะนำเสนอการปฏิบัติตนของแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ให้ดูเป็นตัวอย่าง ถึงรูปแบบลักษณะของแอร์โฮสเตสในอุดมคติของบริษัทที่จะได้เรียนรู้ตลอดช่วงระยะเวลาการอบรม อันได้แก่ วิดีโอที่แสดงถึงบุคลิกภาพต่างๆภายใต้ชุดยูนิฟอร์ม การเลือกใช้คำพูดกับผู้โดยสารและบุคคลทั่วไปเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของแอร์โฮสเตสในองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยความน่ารักสดใสอันเป็นลักษณะเด่นและจุดขายของสายการบิน การมีความอ่อนน้อมถ่อมตน กระนั้นยังคงมีความเป็นมืออาชีพในขณะการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาเวลาเผชิญหน้าต่อปัญหาต่างๆขณะปฏิบัติหน้าที่ ทุกปัญหาและทุกขั้นตอนแอร์โฮสเตสจำเป็นต้องมีสติในการแก้ไขตลอดเวลา

“พวกพี่ๆสตาฟฟอบอุ่นมาก ไม่ทำให้เรารู้สึกแปลกแยกหรือต่างดาวเลยว่ะ เราเป็นพนักงานใหม่นะ เป็นแอร์โฮสเตสใหม่นะ ทุกคนปฏิบัติกับเราเหมือนเราเป็นไซในหินมากๆ มีอะไรสงสัยถามพี่เค้าได้ตอบได้หมด มีเพื่อนมีปัญหาเรื่องสัญญาบัตรหน่อย เค้าก็ช่วยกันให้คำแนะนำดีมาก คือนี่คงเป็นข้อดีของสายการบินนี้ ที่ยังเป็นสายการบินเล็กๆ ทำให้รูปแบบองค์การเป็นเหมือนครอบครัว”

(ผู้วิจัย)

จากการซึบซึมต่อการนำเสนอผ่านรูปแบบที่หลากหลายขององค์การสายการบินราคาประหยัดในแต่ละวันที่แอร์โฮสเตสน้องใหม่ได้เข้ารับการอบรมขั้นพื้นฐาน รวมไปถึงการได้ร่วมงานกับพนักงานฝ่ายต่างๆที่ปฏิบัติงานมาก่อน และการได้เห็นตัวอย่างการปฏิบัติจากเหล่าทรนเนอร์แอร์โฮสเตสในช่วงระยะเวลาการอบรม สามารถทำให้เห็นภาพโดยรวมขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ รวมไปถึงลักษณะอันพึงประสงค์ของแอร์โฮสเตสที่สายการบินต้องการเพื่อตอบสนองกับภาพลักษณ์ จุดมุ่งหมายของสายการบิน รวมถึงแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนมากขึ้นด้วย

2. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแอร์โฮสเตสอันเกินความคาดหมาย

ก่อนก้าวเข้าสู่เส้นทางการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรวมถึงตัวผู้วิจัย ได้จดจำภาพลักษณ์ของอาชีพแอร์โฮสเตสว่าเป็นอาชีพที่สวยงาม แต่งกายดูดี เดินลาก กระเป๋าอย่างมาดมั่นในสนามบิน ประกอบกับค่าตอบแทนจำนวนมาก และได้ใช้ ภาษาต่างประเทศสื่อสารกับผู้โดยสาร แต่กระนั้นเมื่อได้รับโอกาสผ่านการคัดเลือกเข้าสู่การ ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสแล้ว ทักษะคติบางอย่างต่ออาชีพนี้ก็เปลี่ยนแปลงไป หรือสามารถกล่าว ในอีกแง่มุมได้ว่า เหล่าผู้ผ่านการคัดเลือกได้รับรู้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบทั้งหมดของ แอร์โฮสเตสนอกเหนือจากภาพลักษณ์ที่บุคคลภายนอกเข้ามาแต่เพียงอย่างเดียว

หน้าที่หลักของแอร์โฮสเตสบนเครื่องบินมีหน้าที่คอยบริการและดูแลความสะดวกสบาย ให้ผู้โดยสาร แต่นอกจากการให้บริการโดยการเสิร์ฟของว่าง น้ำดื่ม หรืออากาศาแพน เครื่องบินแล้ว นับแต่วินาทีที่ผู้โดยสารก้าวขึ้นเครื่อง ชีวิตและความปลอดภัยของผู้โดยสารทุก คนจำต้องอยู่ในความรับผิดชอบของแอร์โฮสเตส ผู้มีหน้าที่หลักโดยตรงในการรับผิดชอบ มากกว่าการมีหน้าตาและบุคลิกที่ดีในชุดเครื่องแบบสวยงามพร้อมกระเป๋าลากของสายการ บิน

ตลอดช่วงระยะเวลาหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพ แอร์โฮสเตส ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลได้เรียนรู้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของแอร์โฮสเตส มากขึ้น เริ่มตั้งแต่เริ่มการอบรมในหัวข้อหน้าที่และความรับผิดชอบอันเป็นหัวข้อแรกของการ อบรม ทางองค์การสายการบินได้จัดให้มีผู้ทำการสอน หรือ เทรนเนอร์(Trainer) เป็นคุณครูผู้ คอยดูแลแอร์โฮสเตสรุ่นใหม่ตลอดระยะเวลาการอบรม ในแต่ละหัวข้อจะมีเทรนเนอร์ที่ เชี่ยวชาญในหัวข้อนั้นๆผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันสอน เทรนเนอร์เป็นแกนหลักในการปรับ ความเข้าใจและขยายความเกี่ยวกับอาชีพแอร์โฮสเตสแก่แอร์โฮสเตสรุ่นใหม่ที่ใฝ่ฝันอยาก ประกอบอาชีพนี้และผ่านกระบวนการเข้ามาแต่ยังไม่ได้รับการอบรมในเรื่องของความรู้ พื้นฐานที่แอร์โฮสเตสจำเป็นต้องรู้ ว่าความเป็นจริงแล้วหน้าที่หลักของแอร์โฮสเตส นอกเหนือจากการบริการผู้โดยสาร คือการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร โดยความ ปลอดภัยในที่นี้ครอบคลุมทั้งหมดในเรื่องของ การปฐมพยาบาล การป้องกันเหตุฉุกเฉิน การ เกิดไฟไหม้ การรั่วไหลของน้ำมัน การก่อการร้ายบนเครื่องบิน การเกิดเหตุขัดข้องของ เครื่องยนต์ การจัดการกับระเบิด การจัดการกับเหตุฉุกเฉินโดยใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินต่างๆ การ

อพยพผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมไปถึงการดูแลตนเองและผู้โดยสารเพื่อเอาชีวิตรอดในพื้นที่ทุรกันดารหลังการอพยพเพื่อรอความช่วยเหลือ เป็นต้น

“เห็นตารางการอบรมตอนแรกก็มีอึ้งนะ เพราะไม่คิดว่าจะต้องเทรนหนักขนาดนี้ที่เคยเห็นซิคๆ ซิลล์ๆ ดูตอนนี้จะไม่ใช่ แล้วช่วงระยะเวลาการอบรมมันยาวนานะเรียนกันเป็นเดือนๆกว่าจะได้บินจริง”

(ผู้วิจัย)

ในทุกๆหัวข้อของการอบรมได้แสดงให้เห็นถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่างๆของแอร์โฮสเตส ทุกบทเรียนที่ศึกษาส่งผลต่อความสะอาดสบายและความปลอดภัยของผู้โดยสารในอนาคตทั้งสิ้น เมื่อได้รับการอบรมไปเพียงระยะก็รับรู้ได้ถึงภาระที่หนักและความรับผิดชอบที่เริ่มต้นขึ้น แอร์โฮสเตสน้องใหม่หลายคนในชั้นเรียนเริ่มจับกลุ่มพูดคุยกันถึงขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของแอร์โฮสเตสในการปฏิบัติงานจริงว่าแตกต่างจากที่อยู่ในความคาดหวังตอนแรกพอสมควร กระนั้นเมื่อระยะเวลาของกระบวนการอบรมล่วงเลยผ่านไปความยากของบทเรียนต่างๆได้กลายมาเป็นแรงผลักดัน ค่อยๆเกิดความเข้าใจและขยายขนาดของมุมมองที่มีต่อคำจำกัดความของอาชีพแอร์โฮสเตส

หลังจากได้ผ่านขั้นตอนการอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส เหล่าแอร์โฮสเตสน้องใหม่ต้องผ่านการทดลองปฏิบัติงานโดยการนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาปฏิบัติบนเที่ยวบินจริง ได้พบเจอผู้โดยสาร ฝึกการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับสถานการณ์จริง ซึ่งในระยะทดลองงานนี้จะมีพี่เลี้ยง (Mentor) คอยสอนและดูแลตลอดการทำงานบนเที่ยวบินจริง

“ช่วงนี้เป็นอะไรที่กดดัน เพราะการเรียนในห้องกับการมาทำงานจริงมันค่อนข้างแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง อย่างเช่น พื้นที่การทำงานบนเครื่องก็จะน้อยลง ต้องทำงานร่วมกับรุ่นพี่ที่ทำงานคล่องแล้ว การทำงานแข่งกับเวลาเพื่อไม่ให้เครื่องติเลย์ การติดกับผู้โดยสารหากมีปัญหาต่างๆบนเครื่องทั้งเรื่องใหญ่และเรื่องเล็ก และเรายังใหม่ก็จะทำงานได้ช้าไม่ทันพวกพี่ๆเค้า ก็ารู้สึกเหนื่อย แต่ก็ต้องพัฒนาตัวเองให้ทำได้เร็วๆ”

(ผู้วิจัย)

เมื่อผ่านขั้นตอนการทดลองปฏิบัติงานที่กลุ่มแอร์โฮสเตสใหม่มีความเห็นตรงกันว่า เป็นเรื่องที่กดดันมากที่สุดเรื่องหนึ่งนอกจากการสอบวัดผลแล้ว หลังจากผ่านการทดลองงาน แอร์โฮสเตสน้องใหม่เหล่านี้ก็จะได้ปฏิบัติงานเป็นตัวจริง โดยเป็นแอร์โฮสเตสเต็มตัวที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยไม่ต้องมีรุ่นพี่คอยควบคุมดูแลแล้ว ในช่วงนี้เป็นช่วงที่ผู้วิจัยรู้สึกว่า ได้ทดสอบความสามารถมากกว่าช่วงการทดลองปฏิบัติงาน เนื่องจากเมื่อผ่านการทดลองการปฏิบัติงานอันเป็นเครื่องยืนยันว่าเราสามารถประกอบอาชีพอย่างเต็มตัวได้จริงแล้วนั้น แอร์โฮสเตสจำเป็นต้องทำหน้าที่ให้ได้อย่างชำนาญเพราะหากการทำงานไม่ลื่นไหลไปตามรูปแบบของงานที่ถูกกำหนดไว้ จะมีผลกระทบต่อแอร์โฮสเตสคนอื่นในไฟล์ที่จะต้องมาช่วยทำงานเพื่อให้เที่ยวบินไม่ล่าช้า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

“ตอนทำงานจริงนี้ก็จะรู้สึกยิ่งกดดัน เพราะพี่หัวหน้าในไฟล์ก็จะคอยจับตามองเราว่าเราทำงานได้ไหม ไหวไหม หากไม่ไหวก็อาจจะมีการตักเตือนหรือว่ากล่าวเป็นรายบุคคลไป ก็กดดันและก็ต้องพยายามไม่ทำให้ตัวเองเป็นภาระของคนอื่น แต่รุ่นพี่ที่บินด้วยกันก็จะคอยให้กำลังใจว่าพอเวลาผ่านไปเราทำงานเก่งแล้วที่นี้ก็จะชิวมาก เพราะแค่เราทำหน้าที่ของเราเรียบร้อย คนอื่นก็จะไม่เดือนร้อนก็จะไม่มีใครว่าเรา”

(ผู้วิจัย)

นอกจากนั้นการพบเจอกับผู้โดยสารบนเที่ยวบินจริงก็ไม่ใช่สิ่งที่คิดว่าง่ายดายเหมือนความคิดขณะก่อนที่จะได้เข้ามาประกอบอาชีพนี้ ผู้โดยสารมาจากทุกที่ทั่วประเทศรวมไปถึง

ชาวต่างชาติ ซึ่งแต่ละคนก็จะมีนิสัยหรือวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป แอร์โฮสเตรสจำเป็นต้องเป็นคนคอยให้ความเข้าใจหากผู้โดยสารมีปัญหาหรือต้องการขอความช่วยเหลือใดๆ โดยวิธีการแก้ปัญหาจะอิงจากวิธีที่ได้รับการสอนมาจากหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ของสายการบิน ประกอบกับลักษณะของแอร์โฮสเตรสทั้งทางภาษาที่แสดงออก และภาษาที่ใช้ เพื่อแสดงถึงความอบอุ่น และอ่อนโยน ดังที่สายการบินต้องการ อาทิ การยิ้มแย้มแจ่มใสนับตั้งแต่ผู้โดยสารขึ้นมาบนเครื่อง การใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้โดยสาร เป็นต้น เพราะถ้าหากแอร์โฮสเตรสปฏิบัติผิดไปจากแนวทางที่สายการบินกำหนด และผู้โดยสารทำการร้องเรียนมายังสายการบิน แอร์โฮสเตรสก็จะถูกหัวหน้าเรียกเข้าพบเพื่อคุยปรับความเข้าใจ โดยอาจจะมีการทำโทษขึ้นอยู่กับความร้ายแรงของสถานการณ์ และมีผลต่อการต่อสัญญา ดังนั้นการปฏิบัติตนให้อยู่ในระเบียบที่องค์การสายการบินคาดหวังและกำหนดนับเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อแอร์โฮสเตรสในการปฏิบัติงานที่ต้องเจอทั้งเพื่อนร่วมงานที่เปลี่ยนใหม่ และผู้โดยสารใหม่ในทุกๆวัน ซึ่งทำให้การประกอบอาชีพนี้ไม่ได้ราบรื่นดังที่คนภายนอกมองเท่าที่ควร

อาชีพแอร์โฮสเตรสเป็นหนึ่งในอาชีพที่หญิงสาวมากมายใฝ่ฝันอยากประกอบอาชีพนี้ เป็นจำนวนมาก การฝ่าฝืนกระบวนการต่างๆเพื่อเข้าสู่อาชีพนี้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง ประกอบกันไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของบุคลิก รูปร่างหน้าตา ความสามารถทางภาษา การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมไปถึงการมีลักษณะตรงตามความต้องการของแต่ละสายการบิน เมื่อสามารถฝ่าฝืนกระบวนการต่างๆขององค์การสายการบินเพื่อเข้าสู่การประกอบอาชีพได้แล้ว ก็ยังไม่สามารถประกอบอาชีพอย่างเต็มตัวได้ หากแต่ต้องผ่านการอบรมขั้นพื้นฐาน สำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตรสอันเป็นข้อบังคับขององค์การสายการบินและกรมการบินพลเรือน การทดลองปฏิบัติงานจริง ความเข้มงวดของกระบวนการอบรมและรูปแบบการปฏิบัติงานส่งผลให้กระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบินสร้างความเข้าใจและเสริมสร้างประสิทธิภาพให้แก่แอร์โฮสเตรสรุ่นใหม่แรกเข้าในอาชีพต่อการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์การสายการบินราคาประหยัด

3. ความเข้มงวดของกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัด

เมื่อผ่านขั้นตอนต่างๆของกระบวนการคัดเลือกเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตรสแล้ว ทุกคนก็ยังไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นแอร์โฮสเตรสอย่างเต็มตัวได้ หากยังไม่ได้ผ่านหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตรส การอบรมขั้นพื้นฐานเป็นส่วนหนึ่ง

ของการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ ที่จะทำให้ผู้ผ่านการคัดเลือก
น้องใหม่ที่มาจากต่างที่ ต่างแนวความคิด สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามจุดมุ่งหมายภายใต้
วิสัยทัศน์ขององค์การได้ โดยในช่วงระยะเวลาการอบรมแสดงให้เห็นถึงความเข้มงวดของ
กระบวนการขัดเกลา ก่อนเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส โดยสามารถจำแนกได้เป็น 3
ประเด็น ดังนี้

- กฎเกณฑ์ในช่วงระยะเวลาการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส
- หัวข้อและเนื้อหาของการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส
- การวัดผลของการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

3.1 กฎเกณฑ์ในช่วงระยะเวลาการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

การอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสนี้จะถูกจัดให้อยู่ในช่วง
ต่อเนื่องหลังจาก การประกาศผลการคัดเลือกเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตส โดยระยะเวลาการ
อบรมจะอยู่ระหว่าง 1-2 เดือน ผู้เข้ารับการอบรมเพื่อเป็นแอร์โฮสเตสจะต้องเข้ารับการ
อบรมทุกวันในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ช่วงเวลา 8.30 น. - 17.30 น. โดยคิดเป็นเกณฑ์ 100%
หากผู้เข้ารับการอบรมไม่สามารถเข้ารับการอบรมได้ครบ 100% จำเป็นต้องรอเข้ารับการ
อบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสพร้อมกับรุ่นต่อไปโดยเริ่มการอบรม
ใหม่ทั้งหมด

ในช่วงระหว่างการอบรม นอกเหนือจากการมาเข้าอบรมให้ตรงเวลาโดยมีตัวชี้วัดคือ
เครื่องสแกนลายนิ้วมือเวลาเข้าและออกการอบรมแล้วนั้น เรื่องบุคลิกลักษณะการแต่งกายก็
เป็นอีกหนึ่งเรื่องที่ต้องมีการสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้เข้มงวด การเข้ารับการอบรมในแต่ละ
ละวัน ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องมีการแต่งกายที่ถูกต้องตามระเบียบที่ถูกกำหนดไว้ในกฎ
ระเบียบการเข้ารับการอบรม นั่นคือ กระโปรงยาวคลุมเข่า หรือกางเกงสแลคชายาวสีสุภาพ
เสื้อมีแขนหรือชุดสูท การแต่งหน้าทำผมต้องปฏิบัติเหมือนวันที่มาสมัครเข้ารับการคัดเลือก
เพื่อเป็นแอร์โฮสเตส เล็บมือต้องตัดสั้น หากไม่ตัดสั้นต้องทาสีสุภาพหรือสีแดง เป็นต้น และ
ในช่วงเข้าก่อนเข้ารับการอบรมในทุกๆวัน เทรนเนอร์จะมีการตรวจการแต่งกาย หรือที่
เรียกว่าการตรวจกรูมมิ่ง (Grooming)

โดยหลังจากเสร็จสิ้นการอบรมในทุกหัวข้อแล้วแอร์โฮสเตสทุกคนจะต้องเข้ารับการสอบเพื่อวัดผลความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการอบรม โดยต้องมีคะแนนสอบ 90% ขึ้นไป จึงจะได้รับใบอนุญาตประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส(Crew Member Certificate) ซึ่งออกให้โดยกรมการบินพลเรือน และหากมีผลสอบไม่ถึงเกณฑ์ 90% จะได้รับโอกาสสอบใหม่ภายใน 14 วัน ถ้าหากยังไม่สามารถทำได้จำเป็นต้องออกจากบริษัทในตำแหน่งแอร์โฮสเตสและทำการสมัครเพื่อเข้าสู่กระบวนการคัดเลือกเพื่อประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสใหม่ทั้งหมด

3.2 หัวข้อและเนื้อหาของการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

การอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส หัวข้อการเรียนการสอน จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ เพื่อฝึกฝนและเพิ่มทักษะความชำนาญในแต่ละเรื่องที่ได้รับการอบรมไป ในส่วนของภาคทฤษฎีแอร์โฮสเตสจะได้เรียนในเรื่องของขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาทิ สถานการณ์เมื่อเครื่องบินเกิดเหตุขัดข้องฉุกเฉิน และจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่อง สถานการณ์ที่มีผู้ก่อการร้ายปล้นเครื่องบิน สถานการณ์ที่มีการวางระเบิดบนเครื่องบิน เป็นต้น ขั้นตอนในภาคปฏิบัติ แอร์โฮสเตสต้องจดจำ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติได้ทุกขั้นตอน ซึ่งการปฏิบัติ จะมีการวัดผลในส่วนของการเรียนภาคปฏิบัติ องค์กรสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้มีการให้แอร์โฮสเตสทุกคนฝึกทำสถานการณ์ฉุกเฉินจำลองบนเครื่องบินจริง เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับรูปแบบของเครื่องบิน สร้างความคล่องตัว เสริมสร้างความแม่นยำ รวมไปถึงการควบคุมสติในสถานการณ์ฉุกเฉินที่จำเป็นต้องดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารทุกคน

กระบวนการอบรมคอยเน้นย้ำให้ผู้เข้ารับการอบรมตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่แอร์โฮสเตส รวมไปถึงบรรยากาศการเรียนที่เคร่งครัด ความเข้มงวดของเทรนเนอร์ สร้างความกดดันที่แตกต่าง ส่งผลให้แอร์โฮสเตสที่ได้รับการอบรมมีความตั้งใจมากขึ้น อาจเพราะแรงกดดันอันเนื่องมาจากความจริงจังของผู้สอน หรือเพราะการสอบวัดผลที่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็เพื่อให้แน่ใจได้ว่าแอร์โฮสเตสที่ได้รับการอบรมจากกระบวนการคัดเลือกจะสามารถดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารจากสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆบนเครื่องบินได้

"ในพาร์ทนี้ค่อนข้างที่จะเข้มข้น หากใครไม่สามารถคุมสถานการณ์หรือไม่สามารถนำความรู้ที่เรียนไปมาใช้ได้จริง ก็จะต้องทำซ้ำใหม่อันจะสอบผ่าน ซึ่งในสถานการณ์ห้องสอบจริงนี้นักกดดันมากเพราะคุณครูก็จะเข้มงวด ไม่มีการละเลยในเรื่องของความปลอดภัย"

(ผู้วิจัย)

นอกจากนี้ในระหว่างการอบรม เทรนเนอร์จะคอยย้ำกับแอร์โฮสเตสทุกคนที่เข้ารับการอบรมให้ตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัย อาชีพแอร์โฮสเตสหากไม่มีการตระหนักถึงความปลอดภัยเป็นที่ตั้งแล้ว แม้จะสามารถจดจำเนื้อหาได้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเกี่ยวกับการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน แต่แทบไม่มีประโยชน์หากขาดการตระหนักถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากสามารถรับรู้ได้ถึงสิ่งที่เทรนเนอร์สื่อสาร ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยสังเกตเห็นได้ว่าแอร์โฮสเตสส่วนใหญ่ที่ได้รับการอบรมเกินครึ่งทางนี้ จะมีแนวความคิดที่บ่งบอกถึงความเป็นแอร์โฮสเตสมากขึ้น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจะเป็นไปในทางเดียวกัน คือ เข้าใจเหตุผลที่ผู้สอนเข้มงวด และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแอร์โฮสเตสว่าต้องเป็นผู้รับภาระที่สำคัญในเรื่องของความปลอดภัยของผู้โดยสาร

3.3 การวัดผลของการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวัดผลของการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่แสดงถึงความเข้มงวดของกระบวนการคัดเลือก เพราะเป็นการสอบเนื้อหาในคู่มือการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสทั้งหมด และครอบคลุมเนื้อหาทั้งเรื่องของการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และในเรื่องของการปฐมพยาบาล โดยการสอบวัดผลจะประกอบไปด้วยภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ

ภาคทฤษฎี ทุกคนจะต้องทำข้อสอบข้อเขียนที่ครอบคลุมทุกหัวข้อของการอบรมให้ได้คะแนนมากกว่า 90% ซึ่งถ้าหากไม่สามารถทำได้ จะถูกเรียกพบเพื่อสอบปากเปล่า และทำข้อสอบใหม่ภายใน 14 วัน ให้ได้คะแนนมากกว่า 90% เช่นเดิม หากถึงรอบนี้ผู้เข้ารับการอบรมคนใดไม่สามารถทำได้ จะต้องถูกเชิญออกและหมดสิทธิ์จากการเป็นแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้

ทางด้านภาคปฏิบัติ ทุกคนจะต้องถูกทดสอบสถานการณ์ฉุกเฉินทั้งในห้องเรียน และบนเครื่องบินของจริง เพื่อถึงการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินเฉพาะหน้า ว่าที่แอร์โฮสเตสจะมีการแก้ไขปัญหาอย่างไรบ้าง รวมไปถึงมีการจำลองสถานการณ์ผู้โดยสารป่วยบนเครื่องบิน แอร์โฮสเตสจำเป็นต้องควบคุมสถานการณ์ต่างๆให้ได้ รวมไปถึงการให้การปฐมพยาบาลที่ถูกต้องแก่ผู้โดยสารอีกด้วย

“โห วันสอบมันกดดันมากเลยนะ แบบเทรนเนอร์เค้าจะเล่นเป็นผู้โดยสารให้เดี่ยวคนนั้นก็ป่วย เดี่ยวเครื่องก็จะตก มีคนเจอะเปิดอีก และมันขำไม่ออก เพราะมันคือการสอบจริง มันเครียด มันกดดันมาก”

(ผู้วิจัย)

4. การให้คุณค่าของความสำเร็จและสร้างความภูมิใจในอาชีพแอร์โฮสเตส

ตลอดระยะเวลาของการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสแอร์โฮสเตสน้องใหม่ได้ผ่านขั้นตอนมากมาย ทั้งระเบียบวินัยที่พวกเขาจะต้องปฏิบัติตาม การกดดันและความเข้มงวดต่อสิ่งต่างๆที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ของอาชีพแอร์โฮสเตสจากเหล่าเทรนเนอร์ การเรียนรู้และซึมซับในความหมายของขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบของแอร์โฮสเตสผ่านกระบวนการขัดเกลาในการอบรมขั้นพื้นฐานนั้น ได้ก่อให้เกิดการเห็นคุณค่าของเส้นทางอาชีพที่พวกเขาเลือกที่จะก้าวเข้ามา ภาระหน้าที่จากการอบรมที่หนักหนาได้เสริมสร้างภูมิคุ้มกันที่ทำให้เห็นความสำคัญของตำแหน่งและหน้าที่ ความสวยงามเป็นเพียงภาพลักษณ์ภายนอกที่ผู้อื่นมองเข้ามา แต่กระนั้นสิ่งที่สำคัญกว่า คือความรับผิดชอบต่อความรู้ที่เหล่าแอร์โฮสเตสต้องคอยทบทวน ทั้งการปฏิบัติต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการปฐมพยาบาลเมื่อผู้โดยสารมีอาการป่วยหรือบาดเจ็บบนเครื่องบิน เพราะถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง อาจส่งผลต่อชีวิตของผู้โดยสารที่แอร์โฮสเตสทำหน้าที่รับผิดชอบอยู่ ทุกบททดสอบได้สร้างความภูมิใจกับการได้รับโอกาสในการเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสดังที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนมากได้ฟัน แม้รู้ว่าต้องเจอกับขั้นตอนการอบรมและกระบวนการต่างๆที่ยากลำบากเพียงใด พวกเขามีความรู้สึกรักภูมิใจในบทบาทของแอร์โฮสเตสที่มีความหมายมากกว่าการทำให้ตนเองมีภาพลักษณ์ภายนอกที่ดูดีตลอดเวลา การเข้าสู่เส้นทางการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส การรับรู้ขอบเขตของความรับผิดชอบมากกว่า

ภาพลักษณ์ที่สังคมภายนอกได้มองมา กลายมาเป็นแรงผลักดันให้แอร์โฮสเตสที่ได้รับการอบรมรู้สึกภาคภูมิใจในบทบาทและหน้าที่ของอาชีพตนเอง

“จากที่เคยคิดว่าเป็นแอร์ก็ต้องมีความรู้บ้างแหละ ก็เป็นหน้าที่พื้นฐานที่ต้องคอยดูแลความปลอดภัยต่าง ๆ บนเครื่องบิน แต่พอมาได้สัมผัสได้เรียนรู้เองนี่คนละเรื่องเลยนะ เทรนเนอร์กับแอร์รุ่นพี่เค้าเข้มงวดในเรื่องนี้มาก เค้าพยายามเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของหน้าที่เรา ว่าเฮ้ย เราละเลยไม่ได้นะ นี่เรากำลังรับผิดชอบชีวิตผู้โดยสารทั้งลำอยู่ ตั้งแต่เค้าก้าวขาขึ้นมานบนเครื่อง ยกตัวอย่าง หากเค้าเกิดเส้นเลือดในสมองแตกขึ้นมา ถ้าแอร์ไม่สังเกตเห็นอาการเค้าอาจจะเป็นผู้โชคร้ายที่กลายเป็นอัมพฤกษ์ไปตลอดชีวิต เพียงเพราะเราลืมนิสัยที่เราได้เรียนมา”

(ผู้วิจัย)

ภาพลักษณ์ภายนอกของแอร์โฮสเตสที่ดูบอบบาง โก้หรู แต่แฝงไปด้วยความเข้มแข็งและความเพียรพยายามอย่างมากที่จะผ่านในแต่ละขั้นตอนกระบวนการเข้าสู่อาชีพเพื่อประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสอย่างเต็มตัว เป็นอีกหนึ่งความสำคัญและความภาคภูมิใจที่กลุ่มตัวอย่างรวมถึงผู้วิจัยที่ได้เข้ารับการอบรมขึ้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสนี้ได้รับและรู้สึกผ่านความเข้มงวดในขั้นตอนการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้

5. ความผูกพันในช่วงระยะเวลาการอบรมสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสายวิชาชีพ

ตลอดระยะเวลาการอบรมขึ้นพื้นฐานสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสทั้งในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติที่มีเนื้อหาที่เข้มข้นและความเข้มงวดจากกฎระเบียบต่างๆที่ต้องปฏิบัติตามในช่วงระยะเวลาการอบรมแล้วนั้น รวมไปถึงการสอบวัดผลเป็นอีกหนึ่งเส้นตายกำหนดแก่แอร์โฮสเตสที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกในขั้นตอนกระบวนการเบื้องต้นมานั้น จะสามารถสอบวัดผลผ่านเพื่อได้รับใบอนุญาตประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสได้หรือไม่ ภาระเนื้อหาทางการเรียนที่หนักหนา ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมรุ่นที่ได้รับการอบรมพร้อมกันนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากจำนวนผู้ผ่านการคัดเลือกเพื่อเข้ารับการอบรมมีจำนวนไม่มาก ทุกคนจึงช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกันตลอดเวลาระยะ

การอบรมที่ผ่านมา ความเข้มงวดและภาระที่หนักหนาของเนื้อหาทำให้ทุกคนสัมผัสได้ถึงความเป็นกำลังใจให้กันและกัน ไม่มีใครทิ้งให้คนในรุ่นต้องอยู่เพียงลำพัง จะสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนจากช่วงระยะเวลาการสอบวัดผล ผู้เข้ารับการอบรมที่มั่นใจในความแม่นยำในบทเรียนของตนก็จะทำหน้าที่คอยทบทวนความรู้ในชั้นเรียนให้แก่เพื่อนในรุ่น มีการซักถามและแลกเปลี่ยนความรู้เพิ่มเติมกันต่อหลังจากหมดเวลาการอบรม นอกจากนี้ในภาคปฏิบัติที่ต้องทำการวัดผลพร้อมกันทั้งรุ่น หากมีเพื่อนคนไหนที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ในช่วงเวลาสอบปฏิบัติครั้งต่อไป คนในรุ่นก็จะคอยมาช่วยกันแสดงเป็นผู้โดยสารและสร้างสถานการณ์ต่างๆ ให้แก่คนที่ยังสอบไม่ผ่านการวัดผลให้ได้ลองแก้สถานการณ์ ช่วยลดทอนความตื่นเต้นและเพิ่มความแม่นยำในการจดจำข้อปฏิบัติที่ถูกต้องในการแก้ไขสถานการณ์เมื่อถึงเวลาสอบวัดผลในภาคปฏิบัติจริงได้

“บรรยากาศการเรียนของเรื่องนี้ ถ้าไม่ได้เรียนกับเพื่อนๆ คงแย่ไปแล้ว เพราะถือว่ายากมาก คือนอกจากความรู้แล้วการเทรนกับเพื่อนนี่ทำให้ได้มิตรภาพที่ดีจริงๆ เพื่อนคนไหนทำตรงไหนไม่ได้ไม่ว่าจะเนื้อหาหรือปฏิบัติ ทุกคนก็ช่วยกัน ไม่ทิ้งกัน”

(ผู้วิจัย)

การใช้ชีวิตตลอดระยะเวลาการอบรมขึ้นพื้นฐานทั้งวันและเกือบในทุกวันด้วยกัน ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างส่วนมากที่อยู่ในรุ่นเดียวกันเป็นไปอย่างค่อนข้างแน่นแฟ้น เนื่องจากทุกคนมีลักษณะคล้ายๆกัน ทั้งการแต่งตัว แต่งหน้า การใช้ชีวิตมีลักษณะรูปแบบไม่ต่างกันมากนัก รวมทั้งอาจเป็นเพราะลักษณะความต้องการขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ ที่ต้องการแอร์โฮสเตสที่มีความน่ารัก สดใส อ่อนน้อม บุคลิกแอร์โฮสเตสที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกเข้ามาจึงมีความคล้ายคลึงกัน ส่งผลให้การปรับตัวต่อสังคมคนในรุ่นการอบรมเดียวกันไม่ยากนัก ประกอบกับการผ่านกระบวนการอบรมที่เข้มงวด แต่ผู้เข้ารับการอบรมในรุ่นเดียวกันได้เรียนไปด้วยกัน เมื่อมีใครลำบากหรือไม่เข้าใจบทเรียนตรงไหน ทุกคนช่วยกันเพราะมีความเป็นพวกพ้องเดียวกัน การผ่านอุปสรรคต่างๆมาด้วยกันส่งผลให้ความสัมพันธ์ของคนในรุ่นเดียวกันชัดเจนอย่างเห็นได้ชัด

ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการซักถามตามโอกาสที่ได้พบปะพูดคุย และการนัดหมายเป็นรายบุคคลเพื่อทำการสัมภาษณ์อย่างละเอียดถึงประเด็นแนวทางการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ โดยจำกัดเฉพาะโครงสร้างของคำถามตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ อันได้แก่ ลักษณะข้อมูลทั่วไป ทักษะคิดต่อการประกอบอาชีพ ชีวิตส่วนตัวและความสัมพันธ์ทางสังคมทั้งในองค์กรและนอกองค์กรสายการบินราคาประหยัด

กรณีศึกษาที่ 1

แอร์โฮสเตสผู้ให้ข้อมูลในกรณีศึกษาที่ 1 เป็นแอร์โฮสเตสที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัด และเข้ารับการอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานในรุ่นเดียวกับผู้วิจัย ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด 2 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 – 2558 (ข้อมูลขณะทำการสัมภาษณ์ เดือน เมษายน พ.ศ.2558)

ผู้ให้ข้อมูล เป็นบุคคลที่เริ่มต้นกับอาชีพแอร์โฮสเตสเป็นอาชีพแรกหลังจบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี และมาสมัครแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ เป็นครั้งแรกก็ได้รับการคัดเลือกเลย ผู้ให้ข้อมูลมีบุคลิกน่ารักสดใส ผิวขาว รูปร่างเล็ก สูงประมาณ 160 เซนติเมตร อายุ 21 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากคณะมนุษยศาสตร์ เอกภาษาอังกฤษจากมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่ง ผู้ให้ข้อมูลเริ่มเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับครอบครัวว่า

“เป็นลูกคนเดียว เกิดที่กรุงเทพฯ แต่พอสอบติดมหาลัยของรัฐก็ต้องไปอยู่หอที่ต่างจังหวัด ทำให้ยิ่งชินกับการใช้ชีวิตคนเดียว แต่ก็สนิทกับพ่อกับแม่ เพราะจังหวัดที่ย้ายไปเรียนนั้นไม่ได้ไกลบ้านมากนัก เลยกลับบ้านได้บ่อยๆ”

ในวัยเด็กผู้ให้ข้อมูลเติบโตมาในครอบครัวที่อบอุ่น พ่อและแม่คอยเอาใจใส่ตลอดเวลา แต่ก็ไม่ได้ตามใจมากเกินไปนัก พ่อทำงานเป็นนักบัญชีขององค์การสายการบินชื่อดังแห่งหนึ่ง แม่เป็นหัวหน้าฝ่ายพัฒนาสินค้าของบริษัทแปงเย็น และเนื่องจากพ่อทำงานในองค์การสายการบินทำให้ได้ตัวสวัสดิการของพนักงาน ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลกับแม่สามารถเดินทางไปได้ทุกที่ที่องค์การสายการบินของพ่อมีการทำการบิน

“ตอนเด็กๆเราเดินทางบ่อย เวลาขึ้นเครื่องบินก็จะเห็นแอร์โฮสเตสใส่ชุดสวยๆ เอาน้ำเอาขนมมาให้เรา ทำให้อยากเป็นแอร์โฮสเตสตั้งแต่ตอนนั้นเลย”

เมื่อจบการศึกษาระดับมัธยมปลาย ผู้ให้ข้อมูลก็ตั้งใจว่าจะสอบเข้าเอกภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยใดก็ได้ เพราะอยากเก่งภาษาอังกฤษเพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์เวลาไปสมัครแอร์โฮสเตส หลังจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ให้ข้อมูลก็ได้ไปเรียนที่โรงเรียนเตรียมความพร้อมเพื่อประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสระหว่างรอการเปิดรับสมัครของสายการบินต่างๆ

“หลังจบมาก็ยังไม่มีสายการบินไหนเปิดรับ เราก็เลยไปสมัครเรียนโรงเรียนเตรียมฯแอร์ คล้ายๆโรงเรียนกวดวิชาแต่สอนเพื่อเตรียมสอบแอร์ฯโดยเฉพาะ และพอเวลาสายการบินไหนเปิด ครูเขาก็จะตัวให้เราเป็นพิเศษเฉพาะสายการบินนั้น เพราะแต่ละสายการบินเขาก็ต้องการคนที่บุคลิกแตกต่างกันออกไป แต่ก่อนมาสมัครที่นี่ก็แอบรู้สึกว่าคุณคลิกแอร์โฮสเตสของที่นี่ดูเข้ากับเรานะ ดูน่ารัก สดใส แล้วระหว่างรอที่อื่นเปิด สายการบินนี้ก็เปิดรับแอร์ฯพอดี”

เมื่อองค์การสายการบินแห่งนี้เปิดรับสมัคร ผู้ให้ข้อมูลก็ได้รับการคัดเลือกให้เข้าไปเป็นแอร์โฮสเตสในปี 2556 โดยเข้าเป็นพนักงานรุ่นที่ 17 ขององค์การสายการบินราคาประหยัด นับเป็นจุดเริ่มต้นของการทำอาชีพนี้ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

“ตอนที่เข้ามาสมัครวันแรกเขาจะมีชิ่งน้ำหนัก วัดส่วนสูงก่อน เราไม่ได้กลัวเรื่องน้ำหนักอยู่แล้ว แต่กังวลเรื่องส่วนสูง เพราะปกติจะวัดได้อยู่ที่ 158-160 เซนฯ แต่วันนั้นโชคดีมากพี่คนที่วัดให้เราใจดีไม่กดส่วนสูงเรา เลยสูง 160 พอดีเป๊ะ”

หลังจากผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัดเข้ามา ก็เป็นช่วงของการเข้าอบรมในหลักสูตรพื้นฐานของแอร์โฮสเตส ซึ่งใช้ระยะเวลาประมาณ 1 เดือนเต็มในการอบรม

“เหมือนได้กลับมาเรียนมัธยมอีกครั้ง เข้าตั้งแต่แปดโมงต้องมาเสกนนิ้วก่อน มาสายก็ไม่ได้จะติดไค้ดเลท (Late) เลิกเรียนก็ประมาณ 5 โมงเย็น เป็นอย่างนี้ทุกวัน เหนื่อยแต่ก็สนุกดี เพื่อนเยอะ ตอนแรกเข้ามาไม่คิดว่าจะสนิทกันได้เร็วขนาดนี้”

“เนื้อหาที่เรียนมันจิปาถะมากเลย คือเรียนทุกอย่าง รู้สึกว่าสิ่งที่เราเห็นกับที่เป็นจริงไม่แทบไม่เหมือนกันเลย เข้าใจว่าต้องมีการเทรน แต่ที่เทรนทุกวันนี้ไม่ใช่แค่การเสิร์ฟอาหารนะ แต่เป็นเรียนเรื่องความปลอดภัย อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่อง วิธีการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน เรียนหมดเลยจนปวดหัว”

ตลอดช่วงระยะเวลาการอบรมเป็นช่วงที่หนักสำหรับผู้ให้ข้อมูล ด้วยเนื้อหาที่เข้มข้นและการสอบที่ถูกจัดขึ้นแทบทุกวัน แต่ผู้ให้ข้อมูลก็สามารถผ่านมาได้ หลังจากนั้นผู้ให้ข้อมูลและแอร์โฮสเตสทุกคนก็ต้องผ่านการทดลองปฏิบัติงานเป็นเวลา 1 สัปดาห์ เพื่อให้หัวหน้าแอร์โฮสเตสในแต่ละเที่ยวบินคอยทำการประเมินว่าในภาคปฏิบัติจริงแอร์โฮสเตสน้องใหม่สามารถปฏิบัติงานได้จริงหรือไม่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

“ช่วง OJT นี้เหนื่อยมาก เพราะเหมือนยังไม่ชินกับการที่ต้องบินขึ้น-ลง 4 ไฟล์ต่อวัน และก็ยังไม่ชินมากกับการทำงานบนเครื่อง เพราะที่เรียนกับที่ทำงานจริงมันต่างกันไปมาก อันนี้ต้องเจอของจริง ไฟล์ทจริง ผู้โดยสารจริง เวลาที่เร็วมาก ไฟล์ทหนึ่งแค่ประมาณชั่วโมงเดียว รีบก็รีบ กลัวถูกรุ่นพี่ดุอีก”

“รุ่นพี่ที่นี้ตัวจริงๆของเค้าก็ไม่ได้ดูมากนะ ก็เป็นคนธรรมดาแบบเรา แต่ว่าเวลาทำงานเค้าก็จะมีระดับความเข้มงวด เพื่อสอนให้เรารู้จักหน้าที่ของตัวเองว่าเราต้องทำอะไรบ้าง เพราะกฎของการทำงานวงการสายการบินมันไม่เหมือนที่อื่นนะ มันจะเข้มงวดกว่า อย่างเรื่องเวลาที่เราต้องเป็นคนตรงเวลา ถ้าเรามาสายวินาทีเดียวเราก็จะมีไค้ดเลทแล้ว มันจะเป็นประวัติติดตัวเราไปตลอด มีผลต่อการต่อสัญญาด้วย เพราะฉะนั้นความรับผิดชอบจึงค่อนข้างสำคัญมากสำหรับที่นี่”

นอกจากความเข้มงวดของการทดลองปฏิบัติงานจริงบนเครื่องบินแล้ว ผู้ให้ข้อมูลยังได้เสริมในเรื่องของความเชื่อระหว่างการปฏิบัติงานอันเป็นบรรยากาศที่แปลกใหม่สำหรับผู้ให้ข้อมูล แต่ไม่แปลกใหม่สำหรับแอร์โฮสเตสและนักบินที่ปฏิบัติงานมาก่อนผู้ให้ข้อมูล เพราะทุกคนปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันอย่างพร้อมเพรียง

“ตอนเข้ามาบินแรกๆก็จะเห็นพี่เค้าไหว้กันก่อนขึ้นเครื่อง เราก็งงไม่ชินไม่ทันได้ไหว้ แต่หลังจากนั้นมาก็ไหว้ทุกครั้ง เพราะเรื่องแบบนี้เป็นเรื่องที่ไม่เชื่อแต่ก็ไม่หลบหลู่ แต่พอดีเราเชื่อด้วยไง เลยก็ทำจนติดเป็นนิสัยว่าก่อนขึ้นเครื่องบินไปทำงานทุกครั้งจะต้องไหว้ก่อนตั้งแต่ประตูเครื่อง”

เมื่อผ่านพ้นช่วงทดลองปฏิบัติงานมาได้ ผู้ให้ข้อมูลก็ได้ปฏิบัติงานเป็นแอร์โฮสเตสอย่างเต็มตัวโดยที่ไม่ต้องมีแอร์โฮสเตสรุ่นพี่มาช่วยคุณงาน ในทุกๆวันที่ได้ปฏิบัติงานผู้ให้ข้อมูลรู้สึกรักในอาชีพและการทำงานนี้ เพราะผู้ให้ข้อมูลไม่ชอบการทำงานที่เป็นเวลาซ้ำเหมือนการทำงานในสำนักงานที่เพื่อนๆทำอยู่

“เราว่าอาชีพแอร์โฮสเตสมันเป็นอาชีพที่มีเสน่ห์ ในทุกๆวันที่เรามาทำงานเราไม่เคยเบื่อเลย ตื่นตื่นที่จะได้เจออะไรใหม่ๆ วันไหนบินเช้าก็แค่ตื่นเข้ามาหน่อยประมาณตี 2 แต่ไม่เกินเที่ยงก็ทำงานเสร็จแล้ว เวลาที่เหลือก็ได้พักผ่อนใช้ชีวิต วันไหนไม่สะดวกจะบินก็แลกสกับเพื่อน หรือถ้าอยากได้เงินเยอะๆก็รับบิน และเป็นงานที่จบในตัวไม่ต้องเก็บเอามานั่งเครียดที่บ้าน แต่งานนี้มันก็ไม่ได้ง่ายขนาดนั้นนะ เราก็ต้องกระตือรือร้นตลอด จะมาซีเกียจไม่ได้ และที่สำคัญต้องช่างสังเกตเพราะถ้ามีอะไรผิดปกติเราจะได้ป้องกันได้ทัน”

“เรื่องการบริการและการพูดคุยกับผู้โดยสารนี่ไม่ค่อยมีปัญหาเลย เพราะเป็นคนชอบพูดคุยไม่กลัวคนอยู่แล้ว แต่ก็หวั่นใจถ้าเจอผู้โดยสารที่เยาะๆ ขี้เหวี่ยง เราก็ต้องใจเย็นๆเพราะมันเป็นหน้าที่ของเรา”

ช่วงระหว่างทำการบินที่องค์การสายการบินราคาประหยัด ผู้ให้ข้อมูลได้ออกมาเช่าคอนโดที่อยู่ใกล้กับสนามบินเพื่อที่จะได้เดินทางได้สะดวก และการบริโภคในแต่ละวันก็เน้นออกไปรับประทานอาหารกับเพื่อนมากกว่าทำเองที่คอนโด

“เราไม่ค่อยชอบทำอาหารเอง รู้สึกยุ่งยาก ไม่คุ้มด้วย ชอบออกไปกินข้างนอก แพงกว่ากันไม่เท่าไรหรอกได้หลากหลายกว่า เพราะเราไม่ได้กินแพงขนาดนั้นไง บางทีออกไปก็ไปกินก๋วยเตี๋ยวข้างทางกับเพื่อน ร้านแพงๆก็ไปบ้างแต่ไม่ค่อยนักเพราะเปลือง พอเรามีรายได้เยอะก็ต้องเก็บบ้างนิดนึง ใช้หมดก็ไม่ดี”

ในยามว่างจากการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลก็มักจะไปเดินซื้อของซึ่งส่วนใหญ่เป็นเครื่องแต่งกาย หรือออกไปสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานในยามค่ำคืนบ้าง ซึ่งเน้นไปที่ร้านนั่งดื่มเพื่อพูดคุยกันมากกว่า

“ส่วนใหญ่เวลาไปช้อปปิ้งหรือกินข้าว ถ้าเพื่อนเวลาไม่ตรงกับเราก็จะไปกับคนในไฟล์ท์ที่บินมาด้วยกันนั่นแหละ บางทีที่พนักงานบินก็ชวนแอร์โฮสเตสทั้งไฟล์ท์ไปกินส้มตำแถวสนามบินกันบ้าง หรือบางทีโอกาสพิเศษวันเกิดใครก็หาร้านดีๆนั่งชิลกัน คนที่นี้น่ารัก ค่าจะมีความเป็นกันเองสูง มีเพื่อนอยู่อีกสายการบินแอร์โฮสเตสกับนักบินเค้าก็ไม่สนิทกันนะ ไม่เหมือนสายเราเฮฮาตลอด แต่ก็เฮฮากันอย่างมีกาลเทศะนะ”

ในการเลือกใช้ของต่างๆผู้ให้ข้อมูลไม่ได้รู้สึกว่าตนเองมีการเลือกใช้ที่ต่างไปจากเดิมมากนัก เพราะก่อนมาเป็นแอร์โฮสเตสก็มีใช้ของแบรนด์เนมบ้างแต่ไม่ใช่ทุกชิ้นเพราะเกินความจำเป็น แต่พอมาเป็นแอร์โฮสเตสแล้ว มีรายได้เป็นของตัวเองประกอบกับรายได้ค่อนข้างดี ทำให้อาจเลือกของที่ใช้กับตัวเองให้ดีขึ้นบ้าง อย่างเช่น เครื่องสำอาง หรือกระเป๋าถือต่างๆ

“รสนิยมไม่ค่อยเปลี่ยนมากนัก เพราะเป็นคนไม่ติดแบรนด์เนมอยู่แล้ว แต่ก็มีตอนนี้ที่ให้ความสำคัญกับพวกสกินแคร์ เพราะงานเราต้องใช้ผิวเยอะ แต่งหน้าทุกวัน ทำให้ผิวแยลงอย่างเห็นได้ชัด เลยต้องลงทุนบ้าง”

เมื่อทำงานไปได้สักระยะยะ มุมมองของผู้ให้ข้อมูลที่เคยมีต่อแอร์โฮสเตสสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ก็ได้เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา จากในอดีตเคยมองว่าการเป็นแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ค่อนข้างดี เพราะบินภายในประเทศทำให้สามารถอยู่ใกล้ชิดกับครอบครัวได้ แต่เมื่อเข้ามามีประสบการณ์อยู่ในอาชีพนี้มากขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลก็ได้มองว่าอยากลองเป็นแอร์โฮสเตสในสายการบินต่างชาติแทน เพราะได้ท่องเที่ยวรอบโลก ได้สะสมประสบการณ์ในขณะที่อายุน้อย

“ตอนแรกคิดว่าอยู่ที่นี้ก็พอ เพราะเงินเดือนที่นี้ก็สูง อย่างต่ำๆบินกลางๆเดือนละ 50 ไฟล์ก็ได้ประมาณ 50,000 – 60,000 บาท ถ้าเดือนไหนอยากรวบหน่อยก็รับบิน เยอะๆ แต่พอทำไปเรื่อยๆงานทุกวันมันจะเหมือนเดิม เวลาไปแต่ละสแตชั่น ต่างจังหวัดก็แทบไม่ได้ลงจากเครื่อง ต้องเตรียมรับผู้โดยสารชุดใหม่ขึ้นมาแล้ว ไม่ค่อยได้มีเวลาเที่ยวเลย เลยคิดว่าเราอายุแค่นี้เอง อยากไปเก็บเกี่ยวประสบการณ์ ก่อนแล้วค่อยกลับมาสมัครสายการบินภายในประเทศใหม่ก็ได้”

ผู้ให้ข้อมูลจึงได้ตัดสินใจที่จะสมัครเป็นแอร์โฮสเตสกับสายการบินต่างชาติ และเมื่อได้รับการคัดเลือก ผู้ให้ข้อมูลก็ได้ชำระค่ายกเลิกสัญญาต่อบริษัทสายการบินราคาประหยัด เป็นเงินก้อนจำนวนหนึ่งตามที่ระบุไว้ในสัญญา

“ใจหายนะ เพราะเริ่มต้นทำงานที่แรกกับที่นี้ ตอนนี้อยู่ไกลบ้านแล้ว พ่อแม่มก็คิดถึง แฟนก็คิดถึง แต่ขอหาประสบการณ์ก่อน กะว่าจะไปเก็บเงินและหา ประสบการณ์สัก 2 ปี กลับมาแล้วค่อยว่ากันว่าเรียนต่อ หรือจะกลับมาเป็น แอร์โฮสเตสในประเทศอิตาลี”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการสัมภาษณ์กรณีศึกษาที่ 1 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพ แอร์โฮสเตสที่มีจุดเริ่มต้นจากการเติบโตในครอบครัวที่คุณพ่อประกอบอาชีพในองค์การสายการบิน ทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้มีโอกาสใช้บัตรโดยสารสวัสดิการของคุณพ่อในการขึ้นเครื่องบิน บ่อยครั้ง และในการขึ้นเครื่องบินแต่ละครั้งผู้ให้ข้อมูลมีความประทับใจในการบริการและความสวยงามของแอร์โฮสเตส ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ แอร์โฮสเตส และเป็นแรงผลักดันในการเลือกคณะที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนเป็นหลักเพื่อเป็นการฝึกภาษาในการนำมาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส เมื่อผู้ให้ข้อมูลผ่านการคัดเลือกและเข้าสู่วิธีการขั้ดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดแล้ว ช่วงเวลาที่ปรับตัวได้ยากที่สุดคือการอบรมหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสและช่วงการทดลองปฏิบัติงาน กระนั้นทางด้านกรมมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การและผู้โดยสาร ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่าไม่ต้องปรับตัวมากนัก เพราะธรรมชาติของผู้ให้ข้อมูลเป็นคนร่าเริง ช่างเจรจาอยู่แล้ว จึงทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีความสุขในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเพราะได้เจอ

เพื่อนร่วมงานและผู้โดยสารที่เปลี่ยนไปในทุกวัน การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดมาเป็นเวลากว่า 2 ปีส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบิน และสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมในองค์การสายการบินราคาประหยัดได้อย่างดี ผู้ให้ข้อมูลจึงมีความรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดถึงแม้ผู้ให้ข้อมูลต้องการจะหาประสบการณ์โดยการสมัครเข้ารับการศึกษาในองค์การสายการบินระหว่างประเทศก็ตาม แต่ความเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดจะอยู่กับผู้ให้ข้อมูลจนกว่าวันสุดท้ายที่ปฏิบัติงานในองค์การสายการบินราคาประหยัด

กรณีศึกษาที่ 2

แอร์โฮสเตสผู้ให้ข้อมูลในกรณีศึกษาที่ 2 เป็นแอร์โฮสเตสที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัด และเข้ารับการอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานในรุ่นก่อนหน้าผู้วิจัย ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งแอร์โฮสเตสลำดับตามช่วงเวลา

1. สายการบินสัญชาติญี่ปุ่น ประจำสถานีกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย ปี พ.ศ. 2552 - 2556
2. องค์การสายการบินราคาประหยัด 2 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 – 2558 (ข้อมูลขณะทำการสัมภาษณ์ เดือน มิถุนายน พ.ศ.2558)

ผู้ให้ข้อมูลเป็นหญิงสาวรูปร่างเพรียวบาง สูงโปร่ง บุคลิกภายนอกดูเป็นคนมีความมั่นใจในตนเองสูง อายุ 27 ปี สัญชาติไทย จบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศจากมหาลัยเอกชนชื่อดังแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“พี่เป็นพี่สาวคนโต มีน้องชาย 1 คนห่างกัน 4 ปี คุณแม่เป็นแม่บ้านตั้งแต่มีลูก ส่วนคุณพ่อทำธุรกิจส่วนตัวเกี่ยวกับนำสินค้าจากต่างประเทศมาขายในไทย ตอนเด็กๆ คุณพ่อคุณแม่เลี้ยงอย่างอิสระนะ อยากทำอะไรก็ได้ทำ แต่เหมือนจะคอยดูอยู่ห่างๆ มากกว่า”

ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้มีความใฝ่ฝันอยากประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสตั้งแต่เด็ก เพราะตอนนั้นอยากดำเนินตามรอยพ่อ นั่นคือการประกอบธุรกิจส่วนตัว แต่การประกอบธุรกิจส่วนตัวมีบางช่วงเวลาธุรกิจไม่แน่นอนตามเศรษฐกิจของประเทศ ประกอบกับเพื่อนสนิทของผู้ให้ข้อมูลมีความใฝ่ฝันอยากประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสจึงได้ชักชวนให้ผู้ให้ข้อมูลไปทำการสมัครด้วยกัน

“ตอนนั้นไม่ได้อยากเป็นแอร์ฯเลยนะ เพราะอยากทำธุรกิจแบบคุณพ่อ คุณพ่อทำงานหนักก็จริง แต่มีเวลาให้ครอบครัวตลอด มีลูกน้องให้คอยใช้งาน มีเงินพาที่บ้านไปเที่ยว พี่ก็เลยคิดว่าเนี่ยแหละ ทำงานที่บ้านชีวิตน่าจะสบาย แต่ที่นั่นมีช่วงที่บ้านเราเศรษฐกิจไม่ค่อยดีไง ทั้งเรื่องการเมือง เรื่องอะไรต่างๆ ตอนนั้นธุรกิจที่บ้านก็เลยแย่ลงไป จากที่เราใช้จ่ายได้สบายก็ต้องประหยัดรัดเข็มขัดกัน ทีนี้ก็คิดละ เอายังไงดี คือคุณพ่อยังเก่งที่สามารถประกอบธุรกิจได้ แต่ถ้าต่อไปเป็นที่ทำคนเดียวละจะไปรอดไหม พอในช่วงนั้นใกล้จะเรียนจบ เพื่อนสนิทอยากสมัครแอร์ฯมาก เลยชวนพี่ไปลองสมัครด้วย พี่ก็ถามข้อมูลจากเพื่อนพี่นี่ล่ะคร่าวๆ เห็นว่า เออเนอะ รายได้ก็ดี ได้เที่ยวฟรีอีกต่างหาก แลมหสายการบินก็ดูมันคงเป็นสายการบินประจำชาติญี่ปุ่นเราก้เลยไปด้วยลองไปดู”

เมื่อผู้ให้ข้อมูลได้ทำการสมัคร ผลปรากฏว่าผู้ให้ข้อมูลได้รับการคัดเลือกเข้าเป็นแอร์โฮสเตสประจำสายการบินแห่งชาติญี่ปุ่น แต่เพื่อนสนิทของผู้ให้ข้อมูลไม่ผ่านการคัดเลือก แต่ในขณะนั้นเพื่อนของผู้ให้ข้อมูลก็ได้ให้กำลังใจ และบอกให้ผู้ให้ข้อมูลทำความฝันของเธอ หลังจากนั้นไม่นานเพื่อนของผู้ให้ข้อมูลก็ได้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในสายการบินชื่อดังของประเทศแถบตะวันออกกลาง

“พอได้มาเป็นแอร์ฯแล้วมันก็ดีนะ พี่โอเค แต่ช่วงแรกๆจะยาก จะเหนื่อย เพราะต้องเทรนเป็นเดือนเลย เทรนที่ไทยก่อนประมาณ 2 เดือน แล้วไปเทรนที่ญี่ปุ่นอีกราวๆ ครึ่งเดือน ตอนเทรนร้องไห้ก็มี เพราะครูเป็นคนญี่ปุ่นก็จะระเบียบจ๋าๆมาก พี่เป็นคนขี้อายตอนสมัยเรียนก็เป็นแนวกระโปรงเหนือเข่า 5 นิ้วด้วยซ้ำ พอมาเจออะไรที่ต้องอยู่ในกฎระเบียบทุกอย่างมันก็อึดอัดนิดนึง แต่ก็โอเคแหละ เพื่อนคนไทยเยอะก็ช่วยกัน”

ผู้ให้ข้อมูลได้เป็นแอร์โฮสเตสที่สายการบินประจำชาติญี่ปุ่นเป็นเวลา 4 ปี แต่ในช่วงเวลานั้นเส้นทางการบินที่ทางสายการบินให้แอร์โฮสเตสสัญชาติไทยปฏิบัติการบินมีจำนวนไม่มากนักหากเทียบกับแอร์โฮสเตสสัญชาติญี่ปุ่น และเนื่องจากระยะเวลาในการไปทำการบิน 1 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์จึงจะได้กลับมาบ้านที่ประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลจึงเกิดความรู้สึกอึดอัดกับสายการบินที่ทำงานอยู่

“ตอนนั้นรู้สึกอึดอัด รู้สึกเบื่อแล้ว เพราะก็ได้บินแต่รัฐซ้ำๆ ฮาวาย ญี่ปุ่นนี่หลับตาเดินได้แล้ว และอีกอย่างแพทเทิร์นนิ่งไปที่เกือบครึ่งเดือน คือเริ่มนานขึ้นเรื่อยๆ เหมือนอยู่เบสญี่ปุ่นมากกว่าเบสไทย เงินเดือนตอนนั้นก็ยังไม่ได้เยอะเท่าตอนนี้ เพราะเขายังไม่ปรับฐานเงินเดือนให้ ก็ได้อยู่ประมาณ 40,000 เอง ที่เคยรู้สึกว่าจะต้องเริ่มมองหาที่ทางละ ฉะนั้นจะไม่แก่ตายอยู่ที่นี่ พอตีตอนนั้นที่นี้พอดี แล้วก็มีรุ่นน้องบินอยู่ เลยมาถามว่าเป็นไงมั่ง ที่นี้โอเคไหม เงินเดือนเป็นยังไง พอได้คำตอบว่าโอเคก็เลยมาสมัครเลย”

ผู้ให้ข้อมูลได้รับการคัดเลือกเข้าสู่องค์การสายการบินราคาประหยัด ผู้ให้ข้อมูลใช้เวลาในการปรับตัวไม่นานก็สามารถทำงานที่นี่ได้อย่างคล่องแคล่ว อาจเพราะประสบการณ์จากการเป็นแอร์โฮสเตสสายการบินแห่งชาติญี่ปุ่นมาก่อน ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่ามาทำงานที่นี่สบายขึ้นมาก เพราะไม่มีการบริการอาหารร้อนแอร์โฮสเตสทำหน้าที่แจกแค่ของว่างเท่านั้น ทำให้งานสบายขึ้นเป็นเท่าตัวและยังสามารถกลับบ้านได้ทุกวันด้วย

“การอบรมที่นี่ก็ค่อนข้างเข้มงวดนะ เป็นไปตามระเบียบขององค์การสายการบิน ถ้าที่เป็นแอร์ฯเด็กใหม่ก็คงโหดร้ายพอสมควรแถมกับการเรียนที่มันค่อนข้างหนักขนาดนี้ แต่พี่เคยเจอมาแล้วก็เลยชิน เรื่องที่เรียนก็โชคดีว่าเป็นเรื่องคล้ายกับที่พี่เคยบินสมัยอยู่ที่เก่า ก็เลยยิ่งดี ไม่ต้องปรับตัวมากอะไร”

“ที่ต้องปรับตัวน่าจะเป็นเรื่องที่ต้องบอร์คผู้โดยสาร 4 ครั้งต่อวัน และยังต้องทำซีทเองด้วย เพราะอยู่ที่นั่นมันเป็นไฟล์ทยาว บอร์คผู้โดยสารครั้งเดียวแล้วจบ ที่นั่งก็ไม่ต้องทำความสะอาดเอง แต่พอปรับตัวได้ก็ชินไม่ได้ยากอะไร อีกอย่างหนึ่งที่ชอบคือที่นี่เลิกวันหยุดได้ง่าย สกอตค่อนข้างที่จะยืดหยุ่นเพราะเป็นวันต่อวัน ไม่ได้เป็นแพค 2 อาทิตย์แบบที่เก่ามันจะแลยกยาก ก็มีความสุขมาก ตอนนี้นั่งบอช งานแต่ง งานวันเกิดลูกเพื่อนก็ไปได้”

“เรื่องกฎระเบียบของที่นี่ก็จะค่อนข้างหยาบหยาบ ด้วยรูปแบบองค์กรยังเล็กๆ เราอยู่กันแบบครอบครัวมากกว่าจะมีพิธีรีตองอะไรเหมือนที่ทำงานเก่าที่ พี่เคยมาสาย 3 ครั้งก็คือเกินที่เค้ากำหนดไว้ ก็ต้องโดนมาทำงานอยู่ที่ออฟฟิศของสายการบินอยู่เดือนนึงเต็มๆ เงินเดือนที่ได้ก็แค่เงินเดือนพื้นฐานของแอร์คือ 12,000 บาท พี่ที่เป็นหัวหน้าก็จะเรียกเราไปคุยแต่ไม่ได้ดูเรานะ แต่ถามว่าเราโอเคไหม เป็นยังไงบ้าง ทำไมถึงสายบ่อยประมาณนี้ หลังจากนั้นก็ไม่เคยสายอีกเลย ถ้าเป็นที่เก่าพี่นะไม่มีทางได้คุยกับหัวหน้า เค้าจะออกเป็นจดหมายเตือน ถ้าเราทำอีกก็มีสิทธิ์ไล่ออกได้เลยไม่มีการประนีประนอม”

จากการผ่านการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสมา 2 สายการบิน ผู้ให้ข้อมูลบอกว่าทัศนคติบางอย่างได้เปลี่ยนไปบ้าง

“เมื่อก่อนมองว่าอาชีพนี้ก็ดูสวยดี แต่ไม่ได้สนใจอะไรเพราะตัวพี่เองเป็นคนใจร้อนอยากทำอะไรทำ ที่บ้านก็จะตามใจยิ่งพอโตแล้วเขายังไม่มาบังคับอะไรเราเลย ให้เราใช้ชีวิตได้เต็มที่ ไม่เคยมองว่าเราจะเหมาะกับอาชีพนี้ด้วยนิสัยเรา แต่มีอยู่อย่างหนึ่งที่คิดว่าพอไปได้คือพี่รักสวยรักงาม คิดว่าตัวเองบุคลิกภาพดีในระดับหนึ่งซึ่งงานนี้บุคลิกภาพ รูปร่างหน้าตาเป็นเรื่องสำคัญ นี่เลยเป็นสิ่งที่คิดว่าช่วยให้พี่ผ่านเข้ามาทำงานนี้ได้ พอมาเป็นแอร์ฯแล้วไม่น่าเชื่อที่ใจเย็นขึ้นเยอะเลยนะ เพื่อนๆก็ตกใจ แรกๆเจอผู้โดยสารไม่ดีก็อยากกรีดใส่ แต่ทำไม่ได้ก็ต้องอดทนจนมันติดเป็นนิสัยว่าเราอดทนต่อสิ่งต่างๆได้ดีขึ้น ที่บ้านก็แฮปปี้ขึ้นที่เราใจร้อนน้อยลง”

เมื่อผู้วิจัยสอบถามถึงเรื่องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ ผู้ให้ข้อมูลก็กล่าวถึงความแตกต่างจากสายการบินเดิมอย่างเห็นได้ชัด เพราะที่นั่นค่อนข้างที่จะมีช่องว่างระหว่างชนชั้นค่อนข้างสูง ทุกคนจะให้ความเคารพกับกัปตันและนักบินเป็นอย่างมาก ไม่มีการพูดเล่นใดๆทั้งสิ้น แต่พอได้เข้ามาทำงานที่นี่แรกๆก็รู้สึกแปลกใจที่กัปตัน นักบินและแอร์โฮสเตสสนิทกันแบบพี่น้อง ทำการบินเสร็จก็สามารถชวนกันไปสังสรรค์ต่อได้ หรือในระหว่างเที่ยวบินกัปตันและนักบินก็ซื้อข้าวกับขนมมาฝากแอร์โฮสเตสในเที่ยวบิน

“พี่รู้สึกว่ามันน่ารักอะ ด้วยลुकของสายการบินด้วยมั้งที่จะดูแบ๊วๆน่ารักๆ ทำให้คนที่นี่ก็ดูจะเป็นแบบเดียวกันไปทั้งหมด ที่สำคัญมาที่นี่ครั้งแรกตกใจมาก ทุกคนดูเด็กมาก มียิ้มผมสีทองได้ แต่งหน้าทาปาก ตัดลอนม้วนผลได้อย่างเต็มที่ ที่เก่าของพี่นี่ผมมีแค่ปาดเรียบทรงเดียว ปากแดง ห้ามติดขนตาปลอมแค่นี้จบ พอมาอยู่ที่นี้เหมือนได้ปลุกความเป็นแฟชั่นนิสต้าและความสาวขึ้นมาอีกครั้ง”

ในเรื่องของความคาดหวังและแผนการดำเนินชีวิตนั้น ผู้ให้ข้อมูลก็ยังคงมีความต้องการอยากประกอบธุรกิจส่วนตัวเหมือนพ่อ แต่เป็นธุรกิจในแนวที่ชอบนั่นคือ ร้านกาแฟ ผู้ให้ข้อมูลได้ร่วมหุ้นกับแฟนเพื่อประกอบกิจการร้านกาแฟขึ้นมาเพื่อเป็นแผนสำรองในอนาคตหากไม่ได้เป็นแอร์โฮสเตสต่อไป ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“ตอนนี้ก็เพิ่งเริ่มทำร้านกาแฟกับแฟน เปิดมาได้ครึ่งปีแล้วก็โอเคนะ เพราะพี่กับแฟนชอบกินกาแฟด้วยกันทั้งคู่ แต่ตอนนี้เราก็ต้องบินน้อยลงยกสเกดให้คนอื่นไปเยอะเพราะต้องไปดูแลคอยสอนงานลูกน้องที่ร้าน อยากให้ทุกแก้วที่ลูกค้ากินรสชาติเหมือนเดิม ให้มันเสถียรเหมือนเราทำเอง ส่วนถ้าถามว่าจะออกเลยไหมก็คงยัง พี่มองว่าเราทำควบคู่ไปได้เป็นแผนสำรองเลี้ยงชีพ ตอนนี้เรายังสามารถทำรายได้สองทางได้ก็ทำไปก่อน จนวันนึงอายุสัก 35 ปีไม่ไหวไม่ยอมบินแล้วก็ออกมาทำร้านเต็มตัวพี่ก็ว่าน่าจะพอไหว”

ผู้ให้ข้อมูลเป็นคนที่ดูแลสุขภาพร่างกายของตนเองตลอดด้วยการออกกำลังกายเป็นประจำ และทำข่าวกล่องมารับประทานในขณะทำการบิน

“พี่ให้ความสำคัญเรื่องสุขภาพนะ ไม่ใช่อะไรหรอกพออายุเริ่มเยอะระบบเผาผลาญเรานั้นก็เริ่มแย่มากลงไปด้วย แล้วชอบกินผัก บนเครื่องบินไม่มีผักให้กินเลยต้องเตรียมมากินเอง เรื่องออกกำลังกายนี้ก็ติดออกทุกวันจนมันเป็นกิจวัตร วันไหนไม่ได้ออกจะรู้สึกไม่สดชื่นผลพลอยได้ก็คือสุขภาพเราเลยดีขึ้นตามไปด้วย”

ปัจจุบันผู้ให้ข้อมูลพอใจกับการเป็นแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินแห่งนี้เพราะเข้ากับแนวทางการใช้ชีวิตของผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าอาจจะเป็นแอร์โฮสเตสจนถึงอายุ 35 ปีหลังจากนั้นจะประกอบธุรกิจร้านกาแฟเต็มตัวพร้อมกับเริ่มสร้างครอบครัวของตนเอง

จากการสัมภาษณ์กรณีศึกษาที่ 2 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสที่มีจุดเริ่มต้นจากการมองว่าการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสสามารถสร้างรายได้มากกว่าการประกอบอาชีพอื่น ผู้ให้ข้อมูลจึงก้าวเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส และเหตุผลที่มาสมัครเข้ารับการคัดเลือกที่องค์การสายการบินราคาประหยัดเพราะต้องการใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวมากขึ้นกว่าเดิมที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินระหว่างประเทศ จากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลได้เคยผ่านการอบรมสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส และกฎระเบียบในการปฏิบัติงานในองค์การสายการบินเดิมมาแล้ว ดังนั้นการปรับตัวสำหรับการขัดเกลาโดยการอบรมขั้นพื้นฐาน และกฎข้อบังคับขององค์การสายการบินราคาประหยัดจึงไม่ลำบากนัก นอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลยังให้ความเห็นว่าการประกอบอาชีพในองค์การสายการบินราคาประหยัดมีความเป็นกันเองเนื่องจากรูปแบบขององค์การสายการบินมีขนาดเล็ก การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การจึงค่อนข้างแน่นแฟ้น มีลักษณะการดำเนินชีวิตไปในแนวทางเดียวกัน ส่งผลให้การแสดงออกของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดเห็นได้ชัดผ่านความน่ารัก สดใสของแอร์โฮสเตส การแต่งหน้าที่ทันสมัย และการปฏิบัติงานโดยมีความสัมพันธ์แบบพี่น้อง

กรณีศึกษาที่ 3

แอร์โฮสเตสผู้ให้ข้อมูลในกรณีศึกษาที่ 3 เป็นแอร์โฮสเตสที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัด และเข้ารับการอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานในรุ่นก่อนหน้าผู้วิจัย ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 – 2558 (ข้อมูลขณะทำการสัมภาษณ์ เดือน มิถุนายน พ.ศ.2558)

ผู้ให้ข้อมูลเป็นหญิงสาวที่มีรูปร่างผอมบาง สูง 163 ซม. ใบหน้ามีลักษณะเฉียวคม ขณะทำการสัมภาษณ์มีอายุ 25 ปี สัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร

“มีพี่น้องสี่คน เราเป็นคนที่ 2 พี่สาวห่างกัน 2 ปี น้องสาวกำลังจะเรียนจบ ส่วนน้องชายตอนนี้อยู่มอปลาย แม่เป็นแม่บ้าน พ่อทำธุรกิจส่วนตัวค่ะ”


















ในช่วงวัยเด็กผู้ให้ข้อมูลได้รับการศึกษาจากโรงเรียนเอกชนหญิงล้วนที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร จนจบการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยรัฐบาลชื่อดังแห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยสมัยเรียนผู้ให้ข้อมูลได้เป็นเชียร์ลีดเดอร์ของคณะ รวมถึงเป็นดาวคณะจิตวิทยา พร้อมเรียนจบด้วยเกียรตินิยมอันดับสองจากรั้วมหาวิทยาลัย

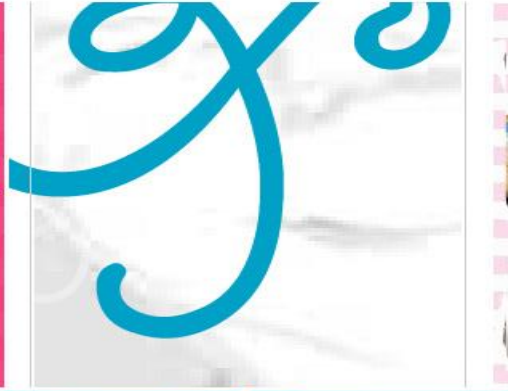
“ช่วงสมัยเรียนทำกิจกรรมเยอะ เป็นลีดฯ เป็นพีเชียร์ เป็นดาวคณะ เพราะไม่ต้องซีเรียสอะไรมากแค่เรียนกับทำกิจกรรม จนจุดเปลี่ยนมาอยู่ที่พ่อทำธุรกิจแล้วถูกโกงทำให้รายได้และเงินเก็บที่บ้านหายไปเยอะมาก ต้องขายบ้านใหญ่หลังเก่ามาอยู่บ้านหลังเล็กๆธรรมดา ตอนนั้นใกล้จะเรียนจบแล้วด้วยก็รู้สึกเพล รู้สึกว่าพอเรียนจบจะต้องหางานที่ได้เงินเยอะๆให้ได้ เพราะตอนนั้นเห็นแม่ร้องไห้ แล้วแม่ก็มาบอกว่า ถ้าทำงานได้แล้วต้องเก็บเงินนะ อย่าเป็นแบบแม่ เราก็เลยตั้งปณิธานเลยว่าจะต้องทำงานที่เงินเยอะๆแล้วเก็บเงินให้ได้ ตอนนั้นก็มีความคิดอยากเป็นแอร์ฯแล้วนะ เพราะอย่างที่ใครๆรู้ งานดูไม่น่าจะยากมาก เซิร์ฟอาหาร บริการผู้โดยสาร ยิ้มแย้ม แต่งตัวสวยๆ ก็เลยเริ่มต้นหาข้อมูลตั้งแต่ตอนนั้น”

หลังจากจบการศึกษาได้ไม่นาน องค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ก็ได้เปิดรับสมัครแอร์โฮสเตส ผู้ให้ข้อมูลได้รับการคัดเลือกเพื่อเป็นแอร์โฮสเตสของสายการบิน

“มาสมัครที่นี่เป็นที่แรกเลย เพราะเรียนจบปุ๊บเขาก็รับสมัครพอดี ตอนนั้นได้ข้อมูลจากเว็บไซต์ www.thaicabincrew.com ที่นี่จะรวมทุกอย่างเกี่ยวกับข้อมูลการสมัครแอร์โฮสเตส คือไม่ต้องไปเสียเงินเรียนที่ไหนเลย สงสัยอะไรก็ถามที่นี่ได้หมด เราได้อะไรจากที่นี่เยอะมาก หาข้อมูลแล้วก็ไปสอบ TOEIC ตอนนั้นสายการบินเค้ามีเกณฑ์ 600 คะแนน เราไปสอบได้ 710 คะแนน โชคดีมากเพราะรู้สึกตัวเองไม่เก่งภาษาอังกฤษ ทำข้อสอบก็ไม่ทันแต่พอผ่านก็ดีใจเพราะเอกสารทุกอย่างครบหมดแล้ว” (แผนภาพ 4.1 และ 4.2)

แสดงการตั้งชื่อที่มีการชอบ • แสดงการตั้งชื่อไม่ดีแล้ว

หมายเลขเรื่องมีมติจากสมาชิกรวม		หัวข้อ	จำนวนการชอบ	ลงมติแล้ว
	กิจกรรมชิงรางวัล ส่งข่าวถึงสมาชิก ข้าราชการสัมพันธ์กิจกรรมที่จัดโดยเว็บไซต์ รามภาพ กิจกรรม		161	โดย Hongyok_PJ <input type="checkbox"/> วันพุธที่ ๒, ๒๕. ๐5, 2012 10:54 pm
	การตั้งชื่อเรื่องมีมติจากสมาชิกรวม		3591	
	กฎ กติกา มารยาท ปัญหา ข้อร้องเรียนในการสมัครสมาชิก และข้อเสนอแนะต่างๆ ในกาใช้เว็บไซต์		14	โดย myoldeditor <input type="checkbox"/> วันพุธที่ ๒, ๒๕. ๐7, 2013 10:07 am
	ตามนี้... การตั้งชื่อเรื่องมีมติจากสมาชิกรวม		526	
เรื่องดี HIGHLY RECOMMENDED				
	มติการตั้งชื่อเรื่องมีมติจากสมาชิกรวม		7338	โดย Satangka <input type="checkbox"/> วันศุกร์ที่ ๒, ๒๕. ๐3, 2015 6:30 pm
	มติการตั้งชื่อเรื่องมีมติจากสมาชิกรวม		234	
	บทสัมภาษณ์เรื่องมีมติจากสมาชิกรวม		4332	โดย myoldeditor <input type="checkbox"/> วันศุกร์ที่ ๒, ๒๕. ๐9, 2016 9:02 am
	การตั้งชื่อเรื่องมีมติจากสมาชิกรวม		164	
	ท่องเที่ยวไปทั่วโลกหรือ, Survival's Kit, ฟองด้วยภาพ และชีวิตลูกเรือไทย around the world		138	โดย thavee <input type="checkbox"/> วันพุธที่ ๒, ๒๕. 12, 2015 9:20 pm
	การตั้งชื่อเรื่องมีมติจากสมาชิกรวม		4804	
	กินเหล้า โดย จานชวาล		28	โดย baan_noke_team <input type="checkbox"/> วันศุกร์ที่ ๒, ๒๕. ๐8, 2016 12:46 pm
	การตั้งชื่อเรื่องมีมติจากสมาชิกรวม		392	
งานมีมติ รามภาพ GROUND รามภาพ ส่งข่าวถึงสมาชิกและสมาชิกรวม				
	งานมีมติ รามภาพ และนามาสาระด้วยเรื่องมีมติ		19	โดย airmitter <input type="checkbox"/> วันอังคารที่ ๒, ๒๕. 12, 2016 3:00 pm
	การตั้งชื่อเรื่องมีมติจากสมาชิกรวม		21	
	รวมทุกเรื่องเกี่ยวกับงานรามาธิบดี ตำแหน่งงานว่างและงานส่งสัมภาระบินทุกชนิด (ยกเว้นตำแหน่งแอร์โฮสเตส)		1457	โดย zoad16 <input type="checkbox"/> วันพุธที่ ๒, ๒๕. 18, 2016 11:56 am
	การตั้งชื่อเรื่องมีมติจากสมาชิกรวม		2268	
อันดับ course อันดับ ฯลฯ รามภาพส่งข่าวถึงสมาชิกและสมาชิกรวม				
	อันดับ course อันดับ ฯลฯ รามภาพส่งข่าวถึงสมาชิกและสมาชิกรวม			โดย jwinntee <input type="checkbox"/>



“ขั้นตอนการคัดเลือกของที่นี่จะมีหลายรอบ ตั้งแต่รอบพรีสกรีน รอบสัมภาษณ์กลุ่ม สัมภาษณ์เดี่ยว แสดงความสามารถพิเศษ และก็ทำกิจกรรมวันเดียวกิจกรรมเหมือนค่าย ลูกเสือ เหนื่อยแต่ก็สนุกดี ค่าคัดกันอย่างจริงจังมาก”

ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึงทัศนคติที่อยากประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสไว้ว่า

“เคยมองว่าใส่ชุดสวยดี บริการคนอื่นด้วยความสุภาพก็น่าจะพอแล้ว แต่ในความ เป็นจริงพอเราได้เข้ามาทำงานตรงนี้จริงๆแล้วเรารู้ว่ากว่าการที่เราจะแค่ออกไป เสิร์ฟขนม หรือยิ้มสวยๆให้ผู้โดยสารให้หน้าที่เต็มขนาดนั้นได้เราจะต้องผ่านอะไรมา บ้าง เราต้องเทรนอย่างหนัก สอบแบบผิดได้ไม่เกิน 2 ข้อเพราะเกี่ยวกับการปฐม พยาบาลและความปลอดภัยต่อชีวิตของผู้โดยสาร แต่แน่นอนในทุกๆวันเราไม่ได้มี เคส ทุกคนเลยเห็นว่าเราทำหน้าที่แค่มั้ยกับหีบขนมให้ แต่ถ้าเมื่อไหร่ที่เกิด เหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นก็อยากให้ทุกคนรู้ไว้เลยว่าเราพร้อมมากกับการปฏิบัติหน้าที่ ของเรา”

“การเทรนของที่นี่เรียนกันเป็นเดือน หนักมากนะ หนักกว่าตอนเรียนมหาลัยอีก เรียนตั้งแต่เช้ายันห้าหกโมงเย็น แต่มันต้องเรียนจริงๆแหละ เพราะถ้าไม่ได้เรียนจะ ไม่มีความรู้ที่เอาไปทำงานได้จริงๆเพราะอยู่บนนั้นไม่มีใครช่วยอะไรเราได้ถ้ามันเกิด เหตุฉุกเฉิน เราต้องช่วยตัวเองด้วยความรู้ที่เราเรียนตอนนี้นี้แหละ”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสของผู้ให้ข้อมูล ได้เปิดโลกใหม่ให้กับผู้ให้ข้อมูล เป็นอย่างมากเพราะทำให้มีความรู้รอบตัวมากขึ้น จากเดิมที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการปฐม พยาบาลเลยจนตอนนี้สามารถทำการปั๊มหัวใจเพื่อช่วยชีวิตคนได้แล้ว รวมไปถึงการมี ปฏิสัมพันธ์ต่อคนรอบข้าง ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าสมัยเรียนทำกิจกรรมเยอะก็จริงแต่ก็ไม่ได้เป็น คนเข้ากับคนง่าย พอได้เข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสทำให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่ายขึ้น รู้จักที่จะ ชวนคนอื่นพูดคุยก่อน

“อาจเป็นเพราะสไตล์ของสายการบินเราด้วย เพราะสายการบินเราเน้นความน่ารัก สดใส คนที่เข้ามาก็จะอายุไล่เลี่ยกันเลยสนิทกันง่าย ส่วนใหญ่ก็ชอบเรื่องความสวย ความงาม ออกกำลังกายดูแลตัวเองเหมือนกัน มันก็เลยทำให้มีเรื่องคุยง่ายขึ้นเลยติด เป็นนิสัยที่ทำให้เราเปิดมากขึ้น คุยกับคนอื่นง่ายขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า การเข้ามาเป็นแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด เคยทำให้ญาติพี่น้องของผู้ให้ข้อมูลมองว่าไม่จำเป็นต้องมีความสามารถมาก แต่ผู้ให้ข้อมูลก็ไม่ได้สนใจและให้ค่ากับคำพูดของญาติเหล่านั้น เพราะรู้ว่าตัวเองกำลังทำอะไรและต้องผ่านอะไรมาบ้าง

“ญาติห่างๆของเราบางคนอย่างในวันรวมญาติก็จะมาถามว่าเป็นแอร์ฯในประเทศ หรือ ไม่ต้องเก่งภาษาอังกฤษมากใช้ใหม่ประมาณนี้ เราก็อึ้งอึ้งว่าเขาถือคติแปลกๆ ทั้งๆที่คุณสมบัติการรับสมัครแอร์โฮสเตสก็แทบจะเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งหมด รวมถึงเวลาเราสอบสัมภาษณ์เข้ามาเราก็ต้องสอบสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษด้วย เราก็อึ้งอึ้งนะ เพราะรู้สึกดีกับที่นี่ เขาไม่รู้หรือว่าทำงานที่นี่เงินเดือนสูงกว่าสายการบินต่างประเทศบางที่อีก”

ในทุกๆเดือนผู้ให้ข้อมูลจะรับเงินจากแอร์โฮสเตสที่ต้องการบินน้อย เพราะมีความสุขกับการบินและจำนวนของเงินเดือนที่เข้ามา ในแต่ละเดือนผู้ให้ข้อมูลจะได้เงินเดือนอยู่ที่ประมาณ 80,000 บาทซึ่งผู้ให้ข้อมูลจะทำการแบ่งเก็บเป็นจำนวน 60% ส่วนที่เหลือสำหรับใช้จ่ายในครอบครัวและชีวิตประจำวัน

“ทำงานที่นี้จะมีค่าเบี้ยขยัน 8,000 บาท เป็นสิ่งที่ทุกคนหวงแหนมาก ต้องรักษายิ่งชีพ ที่เรียกว่าเบี้ยขยันคือจะได้เงินก้อนนี้มาพริหากในเดือนนั้นเราไม่ได้โทราลาป่วยมาสายหรือว่ามีไค้ดอะไรต่างๆตามที่สายการบินกำหนด เวลาทำอะไรเลยต้องระวังมาก เพราะหนึ่งไม่อยากโดนหักเงิน กับสองไม่อยากมีประวัติว่ามีไค้ดอะไรเพราะเมื่อในเคสที่ต้องทำงานที่นี้ต่อ ประวัติจะได้ดีสายการบินจะได้ต่อสัญญาเรา”

“ที่เห็นรับบินเยอะๆเพราะอยากเก็บเงินด้วย ด้วยครอบครัวเรามีประสบการณ์เรื่องเงินที่ไม่ค่อยจะดีนักมาก็เลยต้องเซฟเยอะหน่อย เห็นแม่ลำบากมาแล้วก็สงสารแม่ และเราก็ไม่อยากจะเป็นอย่างนั้น”

ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่าสิ่งที่ทำให้มีความสุขในการรับบินแต่ละเดือนคือเพื่อนร่วมงานที่ผูกพันกันเหมือนพี่น้อง คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยจำนวนพนักงานที่ยังมีไม่มาก ทำให้ทุกคนแทบจะรู้จักกันทั้งหมด

“ตอนเข้ามาแรกๆก็ยุ่งๆนะ ไม่ค่อยกล้าพูดคุยกับใคร อีกอย่างเราหน้าดูด้วย คนที่เห็นครั้งแรกเลยไม่กล้าเข้ามาคุยกับเรา แต่พอบินไปเรื่อยๆเริ่มรู้จักคนเยอะขึ้นก็ไม่ได้มีปัญหาอะไร พี่ๆน้องๆที่นั่นเข้าได้ง่าย มีส่วนน้อยที่ไม่โอเคแต่ก็นานมากกว่าจะได้อ่านมาทำงานด้วยกัน”

เมื่อว่างเว้นจากการบินผู้ให้ข้อมูลชอบการออกกำลังกาย เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลมีค่าคอเรสเตอรอลสูงมากเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานทั้งที่เป็นคนผอมบางทำให้ต้องคอยดูแลสุขภาพเป็นพิเศษทั้งในเรื่องการออกกำลังกาย และอาหารการกิน โดยในทุกวันนี้ผู้ให้ข้อมูลจะเตรียมข้าวกล่องมารับประทานบนเครื่องบินโดยประกอบไปด้วยอาหารเพื่อสุขภาพต่างๆ อาทิ ไข่ต้ม สลัดผัก ไก่อบ เป็นต้น

“เวลาไปออกกำลังกายชอบชวนเพื่อนๆที่นั่นไป โชคดีที่ที่นั่นทุกคนชอบออกกำลังกายเลยหาเพื่อนไปไม่ยาก แต่ถ้าวันไหนไม่ได้ไปกับเพื่อนก็ออกกำลังกายที่บ้านตาม Youtube.com เพราะสุขภาพเราไม่เหมือนคนอื่น มาทำงานอาชีพนี้ยิ่งขายสุขภาพตัวเองด้วย เลยต้องรักษาสุขภาพมากกว่าคนปกติทั่วไป”

ในอนาคตผู้ให้ข้อมูลอยากเดินทางไปประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสของสายการบินชื่อดังแถบตะวันออกกลาง ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าเหตุผลที่เลือกไปสมัครสายการบินนี้เพราะต้องการหาประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้น ได้ไปท่องเที่ยวในต่างประเทศอันเป็นความใฝ่ฝันของผู้ให้ข้อมูลเมื่อตัดสินใจประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

“ทำงานที่นี้ก็แฮปปี้ดีนะ เรามีความสุขกับตรงนี้ เพราะอยู่กันอย่างเป็นครอบครัวปรับตัวไม่ค่อยลำบากเพราะเคยอยู่โรงเรียนหญิงล้วนมา และที่นี้ก็มิแต่แอร์โฮสเตสหญิงล้วนเลยไม่ต้องปรับตัวเรื่องสังคมมาก แต่ก็อยากไปหาประสบการณ์เพราะก็เริ่มอึดตัวกับการบินแค่นี้แหละแล้วเหมือนกัน”

“เหตุผลที่ไปหลักๆคืออยากโตขึ้น อยากหาประสบการณ์มากขึ้นเพราะไปนั้นต้องห่างจากที่บ้านไปอยู่คนเดียว และไหนๆเป็นแอร์ฯทั้งทีแล้วก็อยากลองเป็นแอร์ฯเต็มตัวแบบที่ได้ท่องเที่ยวบ้าง แต่ก็เสียดายที่ต้องออกจากที่นี้นะ เพราะทุกอย่างมันค่อนข้างลงตัวแล้วยกเว้นเรื่องเดียวคือสงสารพ่อที่ต้องรอมารับ-ส่งทุกวันเพราะบ้านไกล พ่อไม่กล้าให้ขับรถเอง แต่อีกแปแปเดียวก็จะแบ่งเบาภาระพ่อได้แล้ว ให้พ่อได้พักบ้างไม่ต้องมาส่งทำงานทุกวัน”

จากการสัมภาษณ์กรณีศึกษาที่ 3 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสที่มีจุดเริ่มต้นจากการมองว่าการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสสามารถมีรายได้สูงตรงตามจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลจึงเข้าสู่เส้นทางการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด หลังจากได้รับการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลต้องปรับตัวให้เข้ากับวิถีการชดเชลาขององค์การสายการบินที่เริ่มตั้งแต่หลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐาน กฎระเบียบข้อบังคับขององค์การสายการบินที่เข้มงวดแตกต่างจากการดำเนินชีวิตในทุกวันของผู้ให้ข้อมูล แต่เมื่อผ่านช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานไประยะหนึ่งผู้ให้ข้อมูลก็สามารถปรับตัวเข้ากับรูปแบบขององค์การสายการบินได้ การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปในแนวทางที่ดีขึ้นเนื่องจากการทำกิจกรรมนอกเวลางานร่วมกัน อาทิ การออกกำลังกาย เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่แสดงออกผ่านรูปแบบการปฏิบัติงานและการมีปฏิสัมพันธ์แบบครอบครัว กระนั้นผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการที่จะหาประสบการณ์เพิ่มเติมกับองค์การสายการบินระหว่างประเทศต่อไปเนื่องจากการประกอบอาชีพในองค์การสายการบินระหว่างประเทศเป็นอีกหนึ่งความใฝ่ฝันของผู้ให้ข้อมูล

กรณีศึกษาที่ 4

แอร์โฮสเตสผู้ให้ข้อมูลในกรณีศึกษาที่ 4 เป็นแอร์โฮสเตสที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัด และเข้ารับการอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานในรุ่นก่อนหน้าผู้วิจัย ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 – 2558 (ข้อมูลขณะทำการสัมภาษณ์ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2558)

ผู้ให้ข้อมูลมีภาพลักษณ์ภายนอกที่ดูสดใสออกไปในแนวอ่อนกว่าวัย เป็นหญิงสาว รูปร่างสมส่วน ใบหน้าอ่อนหวานตามลักษณะเชื้อสายจีน ขณะทำการสัมภาษณ์มีอายุ 27 ปี ถือสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดเพชรบุรี

“ครอบครัวมี 4 คนค่ะ มีพ่อ แม่ และก๊น้องชายอายุห่างกัน 3 ปี พ่อแม่เป็นข้าราชการทั้งคู่สอนอยู่โรงเรียนเล็กๆในจังหวัดเพชรบุรีค่ะ น้องชายตอนนี้เพิ่งเรียนจบทำงานเป็นกราฟฟิกดีไซน์เนอร์ค่ะ สถานภาพยังโสดทั้งพี่ทั้งน้องค่ะ”

ในช่วงสมัยเรียนมหาวิทยาลัยผู้ให้ข้อมูลได้สอบเข้าคณะศิลปศาสตร์ เอกภาษาจีน มหาวิทยาลัยของรัฐบาลชื่อดังแห่งหนึ่ง เหตุผลคือคิดว่าภาษาจีนเป็นภาษาที่กำลังเติบโตและเป็นภาษาที่เคยเรียนมาตอนมัธยมปลายน่าจะทำให้มีต้นทุนที่ดีเพราะเคยมีพื้นฐานที่ดีมาบ้างแล้ว มหาวิทยาลัยแห่งนี้ตั้งอยู่ภายในกรุงเทพมหานครทำให้ผู้ให้ข้อมูลต้องย้ายออกจากจังหวัดบ้านเกิดของตนเองเป็นครั้งแรกเพื่อมาอยู่คนเดียวที่หอพักของมหาวิทยาลัย

“เป็นครั้งแรกเลยที่ห่างบ้าน แต่ก็จำเป็นเพราะต้องมาเรียนที่กรุงเทพฯ แต่ก็ดีนะ เพราะมาอยู่เองครั้งนั้นทำให้โตขึ้นเยอะเลย ดูแลตัวเองได้ดีขึ้นไม่ต้องติดพ่อแม่มากแล้ว แต่ว่าก็โหดเหมือนกันเหมือนเดิม กลับบ้านอาทิตย์ละครั้งหรือสองอาทิตย์ครั้ง”

หลังจบการศึกษาผู้ให้ข้อมูลได้เข้าทำงานที่บริษัททัวร์แห่งหนึ่งที่เน้นรับนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยเฉพาะ ทำให้ได้ฝึกแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆเพราะในบริษัทผู้ให้ข้อมูลต้องทำหน้าที่เป็นเสมือนล่ามคอยแปลให้ทั้งบริษัทของเธอและลูกค้าชาวจีนเข้าใจตรงกัน ทำงานที่บริษัทนี้ได้สัก 1 ปี ผู้ให้ข้อมูลก็ได้เห็นประกาศรับสมัครแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด ผู้ให้ข้อมูลเลยคิดว่าไม่น่าเสียหายอะไรหากจะลองสนามดูสักครั้งเพราะเธอก็มีต้นทุนทางภาษาที่ค่อนข้างดีทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีน

“ไม่เคยคิดอยากเป็นแอร์ฯมาก่อนเลย เพราะคิดว่าเราหน้าตาธรรมดาไม่ได้สวยมาก คือคนที่จะเป็นแอร์ฯได้เราคิดว่าน่าจะต้องดูดีมาก ๆ กะโปโลแบบเราไม่น่าผ่านเกณฑ์ แต่พอมีเพื่อนของเพื่อนได้เป็นแอร์ฯ แล้วมาเล่าให้เราฟัง เราก็เลยรู้สึกว่ามันก็ไม่ได้ไกลตัวเรามาก พอโตแล้วเราก็รู้จักดูแลตัวเองมากขึ้น ก็น่าจะดูดีขึ้น ส่วนภาษาเราใช้งานทุกวันอยู่แล้วก็ไม่น่าจะเป็นปัญหาอะไร”

ต่อมาเมื่อผู้ให้ข้อมูลได้ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานเป็นแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้แล้ว ก็ได้ทำสัญญาว่าจ้างเป็นระยะเวลา 3 ปี หลังจากนั้นก็เป็นขั้นตอนของการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานจริง ซึ่งเปลี่ยนทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพแอร์โฮสเตสไปพอสมควร

“ก่อนหน้านี้ไม่เคยมองว่าอาชีพนี้ต้องมีทักษะที่หลากหลายขนาดนี้ นอกจากความสามารถทางด้านภาษา แต่พอได้เข้ามาทำจริงๆแล้วก็ทำให้เราเห็นว่าเป็นอาชีพที่เราต้องให้ความสำคัญกับทุกๆเรื่อง เพราะเรื่องใดที่เราปล่อยผ่านไปอันนั้นอาจจะเป็นความเสี่ยงที่ทำให้เกิดอันตรายถึงชีวิตได้”

เริ่มแรกของการอบรมผู้ให้ข้อมูลค่อนข้างเกิดความสับสนว่าทำไมต้องเรียนหนักและมีกวดสอบที่มีเกณฑ์การสอบผ่านค่อนข้างสูง แต่เมื่อได้ทำความเข้าใจ ได้ผ่านการเรียนรู้ภายในชั้นเรียนทำให้เกิดทัศนคติใหม่ต่ออาชีพนี้ว่า งานบริการที่คนภายนอกมองว่าเป็นงานหลักของแอร์โฮสเตสจริงๆแล้วคืองานรอง เพราะหน้าที่หลักจริงๆคือการดูแลรักษาความปลอดภัย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าหากไม่ได้เข้ามาทำงานอาชีพนี้ก็ไม่สามารถฝึกฝนได้ตามได้

“ไม่เคยคิดมาก่อนว่าจะต้องเทรนกันหนักขนาดนี้ ตอนสอบเข้าว่ายากแล้วพอมารเรียนยากกว่าจำ ระหว่างเรียนจะนั่งกินขนมหรือนั่งหลังงอก็ได้ ครูจะเข้มงวดมาก เพราะถือว่าให้เป็นการฝึกบุคลิกภาพไปในตัวด้วย เรื่องเนื่อหารายละเอียดก็เยอะมาก ต้องรู้เรื่องโรคต่างๆที่ในแต่ละปีก็จะมีไม่เหมือนกันก็ต้องมีการป้องกันเป็นพิเศษ วิธีปฐมพยาบาลทำยังไง เราต้องทำให้ผู้โดยสารมีชีวิตรอดก่อนถึงมือหมอให้ได้ เรื่องอาหารการกินที่ต้องใส่ใจกับเมนูถึงแม้จะเป็นขนม เพราะถ้าขนมนั้นมีวัตถุพิษที่ผู้โดยสารอาจแพ้ถ้ากินเข้าไปอาจเกิดอันตรายได้ ตรงนี้เราก็ต้องใส่ใจในรายละเอียดทุกๆจุด”

“ช่วงที่เทรน ระหว่างการสอนครูเค้าก็จะเข้มงวด แต่พอหลังเลิกคลาสเค้าก็เป็นพี่สาวที่ดีให้กับเรานะ เพราะพี่เค้าก็เป็นรุ่นพี่ที่เป็นแอร์ฯในสายการบินของเราเหมือนกัน จริงๆก็ห่างจากเราไม่ได้มากขนาดนั้น เพราะสายการบินเราเพิ่งมีมากสิบปีนิดๆ เค้าก็เอาพี่ที่เป็นแอร์ฯรุ่นแรกมาเป็นคุณครูคอยสอนพวกเรา เค้าก็จะรู้ว่าสิ่งที่สอนกับสิ่งที่ทำได้จริงมันมีช่องโหว่ มีผิดพลาดตรงไหน มากกว่าเรียนแค่ในหนังสือ

คู่มืออย่างเดียว โดยเฉพาะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเวลาเจอกับผู้โดยสาร ว่าเราควรจะต้องรับมือยังไง วิธีไหนที่จะสามารถเปลี่ยนสถานการณ์แย่ๆให้มันดีขึ้นได้ คือหลังจาก tren เสร็จเราก็พูดคุยกับพี่เค้าตลอดเลย”

ถึงแม้ช่วงระหว่างการอบรมจะหนักหนาเพียงใด แต่ผู้ให้ข้อมูลก็สามารถข้ามผ่านมาได้และมีระเบียบวินัยให้กับตนเองเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การสายการบินที่ค่อนข้างเคร่งครัดในเรื่องเวลา ทั้งกัปตัน นักบินและแอร์โฮสเตส ทุกคนที่ทำงานร่วมกันต้องให้ความสำคัญกับเรื่องเวลาเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดคนใดคนหนึ่งไปก็จะไม่สามารถทำการบินต่อไปได้

“เรื่องตรงต่อเวลานี้จำไปจนวันตายเลย เพราะเคยมาเลทครั้งนึงจำได้ว่าไม่เกิน 5 นาทีที่มาสแกนนิ้วซ้ำ แต่ไม่ว่าจะกี่นาที หรือแค่ 1 วินาที ทุกคนก็ต้องติดไค้ดเลข และโดนหักเบี้ยชยัน 8,000 บาท วันนั้นนอยด์เลย นอกเหนือจากความเสียหายเงิน คือความรู้สึกผิด มีความคิดแลบเข้ามาเลยว่า กะอีแค่เนี้ยะ ทำไมเรารักษามันไว้ไม่ได้ หลังจากนั้นเลยต้องเผื่อเวลาก่อนมารีพอร์ตเยอะเลย เพราะเพื่อเกิดเหตุการณ์ อุกฉนิ บณถนนเกิดอุบัติเหตุหรืออะไรประมาณนี้”

“ถ้าให้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างงานเก่าและงานปัจจุบันก็ไม่แตกต่างกันมากนักในเรื่องของการเทคแคร์ผู้โดยสาร เพราะเราต้องให้บริการเค้าเหมือนกัน แต่ในเรื่องความเป็นระบบ งานสายการบินจะเป็นระบบมากกว่าอยู่แล้วเพราะต้องทำทุกอย่างให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน พอเรามาทำงานอย่างนี้ทุกวันนี้ก็เปลี่ยนชีวิตประจำวันไปเหมือนกันนะ ถึงเวลาว่างจะมากขึ้น แต่เราก็จะจัดการกับเรื่องต่างๆเป็นระบบมากขึ้น ตรงต่อเวลามากขึ้น รักสวยรักงามมากขึ้น เมื่อก่อนวันหยุดไปเจอเพื่อนไม่ต้องแต่งหน้าก็ได้ แต่พอมาเป็นแอร์ฯแล้ว ยิ่งเวลาออกไปเที่ยวกับเพื่อนที่เป็นแอร์ด้วยกันยิ่งต้องดูดี เพราะทุกคนสวยหมดเลย จะมาหน้าสดแบบเมื่อก่อนไม่ได้ เหมือนมันต้องมีภาพลักษณ์นิดนึงอ่า พอคนนอกถามเราทำงานอะไรแล้วเราก็บอกว่าเป็นแอร์ฯ เค้าจะได้รู้สีกว่าภาพและอาชีพมันไปด้วยกันได้”

ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่าตั้งแต่มาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส รูปแบบการใช้ชีวิตของเธอก็ไม่ได้เปลี่ยนแปลงมากมายอะไร ถึงแม้เงินเดือนจะเยอะขึ้นแต่ก็ไม่ได้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย เพราะตอนนี้ผู้ให้ข้อมูลเพิ่งซื้อบ้านในละแวกสนามบินเพื่อที่จะได้ไม่ต้องเสียค่าเช่าที่พักเวลาทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลบอกว่ารู้สึกพอดีกับการอยู่ที่นี้ และตอนนี้มีบ้านเป็นของตัวเองแล้วถ้าจะไปสมัครสายการบินอื่นก็คงไม่สะดวกทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายและการเดินทาง คงทำงานที่สายการบินนี้ไปเรื่อยๆจนสักอายุ 35 หรือ 40 ค่อยมาคิดกันอีกทีว่าจะทำอะไรต่อไป

“ชอบที่นี่เพราะถ้าเราบินเยอะเราก็ได้เงินเยอะ อย่างทุกวันนี้พอมีบ้านแล้วก็จะไปสายการบิน รับบินทุกวันทีสะดวกแต่ก็ไม่โหมมากเกินไป จะต้องดูแลสุขภาพตัวเองด้วย เพราะงานเราเวลากินเวลานอนมันไม่เหมือนคนปกติ”

เวลาว่างนอกเหนือจากการทำงานผู้ให้ข้อมูลจะชอบไปสปาเพื่อนวดผ่อนคลาย หรือไปเข้าคลาสต่อยมวยกับเพื่อนที่เป็นแอร์โฮสเตสสายการบินเดียวกัน เพราะนอกจากเป็นการคลายเครียดแล้วยังรู้สึกว่าได้ดูแลตัวเองให้ดีอยู่เสมอ

“สิ่งเดียวที่รู้สึกว่าจะมาเป็นแอร์แล้วเปลี่ยนไปมากคือการดูแลตัวเอง เพื่อนๆที่นี่จะสวยน่ารักกันมาก พอเราคุยกับเขาก็จะรู้สึกอยากทำบ้างอยากสวยบ้าง นี่ก็เพิ่งไปทำจมูกมาเสียงตอบรับก็โอเค ที่บ้านก็ชอบบอกสวยขึ้นดูเป็นธรรมชาติ เราก็ดีใจที่เราเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น”

จากการสัมภาษณ์กรณีศึกษาที่ 4 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในช่วงแรกผู้ให้ข้อมูลไม่ได้มีความใฝ่ฝันอยากประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเนื่องจากมองว่าเป็นอาชีพที่ไกลตัวและเกินความสามารถของตน แต่เมื่อเพื่อนของผู้ให้ข้อมูลได้เข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสและได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ให้ข้อมูล ส่งผลมีทัศนคติใหม่ที่ว่าอาชีพนี้ไม่เกินความสามารถของตนเองเกินไปหากมีความตั้งใจและความพยายาม ผู้ให้ข้อมูลจึงได้เข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส ในระยะแรกของการปฏิบัติงานผู้ให้ข้อมูลต้องปรับตัวกับกระบวนการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด อันได้แก่ ระเบียบข้อบังคับขององค์การสายการบิน และความขยันอดทนในการผ่านการอบรมขั้นพื้นฐานของสายการบิน แต่เมื่อผ่านการปฏิบัติงานไปช่วงระยะเวลาหนึ่งผู้ให้ข้อมูลก็สามารถปรับตัวเข้ากับองค์การสายการบิน อันเนื่องจากการปฏิบัติงานในทุกวัน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนในองค์การสายการบินทั้งในและนอกเวลางาน ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสได้อย่างกลมกลืน

กรณีศึกษาที่ 5

แอร์โฮสเตสผู้ให้ข้อมูลในกรณีศึกษาที่ 5 เป็นแอร์โฮสเตสที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัด และเข้ารับการอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานในรุ่นเดียวกับผู้วิจัย ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด 2 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 – 2558 (ข้อมูลขณะทำการสัมภาษณ์ เดือน กันยายน พ.ศ.2558)

ผู้ให้ข้อมูลมีลักษณะสมส่วน หน้าตาสวยหวาน คุนน่าทะนุถนอม ส่วนสูง 161 เซนติเมตร ขณะทำการสัมภาษณ์มีอายุ 25 ปี พื้นฐานครอบครัวมีพี่ชาย 1 คน อายุห่างกัน 7 ปี พ่อและแม่ทำธุรกิจส่วนตัว จบการศึกษาจากคณะนิเทศศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยเอกชนชื่อดังของกรุงเทพมหานคร

“รู้ตัวว่าอยากเป็นแอร์ตั้งแต่ตอนสมัยเรียนมอปลาย เพราะแฟนพี่ชายเป็นแอร์ฯ บุคลิกรูปร่างหน้าตาแฟนพี่คู่มาก เวลาไปบินที่ไหนก็มีของมาฝากเราตลอด เลยคิดว่าถ้าไปเป็นอย่างนั้นบ้างก็น่าจะดี แต่ที่เลือกเรียนนิเทศเพราะเรารู้มาว่าเป็นแอร์ฯเรียนจบอะไรก็ได้ ไม่จำเป็นต้องจบคณะที่เกี่ยวกับภาษาอย่างเดียว”

เมื่อจบการศึกษาผู้ให้ข้อมูลก็ได้สมัครเข้าเรียนที่โรงเรียนเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตสโดยตั้งใจว่าอยากลองสมัครทุกสายการบินที่เปิดรับ แต่ในช่วงระหว่างรอที่เรียนเตรียมความพร้อมทางด้านบุคลิกภาพ ภาษาอังกฤษ และการตอบคำถามไว้ก่อน

“ก่อนที่จะเข้าเรียนได้จะต้องผ่านการพรีสกรีนก่อน คือเดินเข้าไปให้อาจารย์ที่สอนดูตัวว่าเราพอมีโอกาสเป็นแอร์ฯได้ไหม ถ้าได้อาจารย์ก็จะรับเราเข้าเรียน แต่ถ้าไม่ได้ อาจารย์ก็จะคอมเมนต์ว่าให้เราไปทำอะไรเพิ่ม พอผ่านเข้ามาแล้วก็จะมีหลายคอร์ส มากให้เราเรียนแต่ละคอร์สก็ค่อนข้างแพง แต่โชคดีที่พ่อกับแม่ซัพพอร์ตเห็นว่าเราอยากเป็นแอร์ฯพ่อแม่ก็สนับสนุน ตอนนั้นเรียนหมดทุกคอร์สเลย หมดไปประมาณ ร่วมๆแสนได้”

หลังจากเข้าเรียนได้สักระยะหนึ่ง องค์การสายการบินราคาประหยัดก็มีประกาศรับสมัครแอร์โฮสเตส ผู้ให้ข้อมูลก็ได้ผ่านการคัดเลือกเข้ามาสู่องค์การแห่งนี้ เธอกล่าวว่าไม่ต้องปรับตัวอะไรมากนักเพราะจากการเรียนที่โรงเรียนเตรียมความพร้อมได้สอนพื้นฐานทางด้านนี้มาแทบทั้งหมดแล้ว ทั้งเรื่องบุคลิกภาพ การแต่งกายต่างๆ รวมถึงการเตรียมใจที่ต้องเจอกับการอบรมที่ค่อนข้างเข้มข้นและกฎระเบียบที่เคร่งครัด

“ที่นี่จะเทรนประมาณหนึ่งเดือน เทรนตั้งแต่แปดโมงเช้าจนถึงห้าโมงเย็นทุกวัน บางอาทิตย์ก็ไม่หยุดเสาร์อาทิตย์ เพราะต้องมาดู มาเรียนที่ตัวเครื่องบินจริงๆ เรื่องการปรับตัวเราก็ได้รู้มากจากตอนเรียนเตรียมแอร์ฯ อ่านะว่ามันต้องหนัก ต้องเข้มงวดจริงๆ พอมาเรียนจริงๆ มันก็เลยโอเคพอปรับตัวได้ ชิน ถ้าเรียนคนเดียวก็คงไม่ไหว แต่เพราะมีเพื่อนคอยช่วยเวลาจะสอบก็จะมาคอยทวนเนื้อหา มันก็เลยไม่ยากไหว หรือถ้าคะแนนมันไม่ผ่านจริงๆ ครูที่สอนเค้าก็จะคอยช่วยเรานะ แบบแยกสอบต่างหากช่วยให้เราผ่าน”

เมื่อผ่านการอบรมความรู้ขั้นพื้นฐานของแอร์โฮสเตสแล้ว ผู้ให้ข้อมูลกลับรู้สึกว่ามีสิ่งที่ต้องปรับตัวนั่นคือระยะเวลาของการทดลองปฏิบัติงาน หรือ OJT

“ตอน OJT นี้ทรมานเลยนะ ทรมานกว่าตอนเทรน ไม่อยากมาบินเลย รู้สึกตัวเลยว่าไม่ได้เป็นคนที่เข้ากับคนอื่นได้ขนาดนั้น เพราะเวลามาบินจริงไม่ได้มีแต่เพื่อนรุ่นเรา ใจ พี่บางคนอยู่ต่อหน้าหัวหน้าดีมาก แต่พออยู่กับเราสองคนรู้สึกแบบไม่ใช่ซะ เรา รู้สึกตกใจคือที่บ้านก็สนิทกับพี่ชาย นิสัยเลยจะออกแมนๆ มาเจอแบบนี้ก็ไปไม่ค่อยเป็น และในทุกๆ วันต้องมาคอยลุ้นคอยถามเพื่อนว่าวันนี้เราบินกับใคร จะโดนกินหัวไหม”

หลังจากผ่านพ้นช่วงเวลา OJT ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกถึงความไม่สบายใจหากวันไหนไม่ได้บินกับเพื่อน เพราะจะต้องปรับตัวเยอะและไม่คุ้นชินกับพฤติกรรมที่แตกต่างจากตนเองของคนอื่น แต่เพราะเพื่อนร่วมรุ่นที่อบรมเข้ามาพร้อมกันเป็นแรงผลักดันให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกอบอุ่นใจและมีแรงมาทำงานในทุกวัน

“เราก็รู้สึกเออมาบินก็ได้ แต่ก็เริ่มรู้สึกแล้วว่าเวลามาบินเนี่ยต้องบังคับตัวเองมาบิน สเกดก็เริ่มแลกลไปหาเพื่อนมากขึ้น ถ้าไฟล์ทไหนไม่มีเพื่อนก็แลกลออกเลย จริงๆ สังคม

มันก็ไม่ได้เลวร้ายขนาดนั้นนะ แต่แค่รู้สึกว่ามันไม่อยากสนิทกับใครใหม่ ไม่อยากต้องมาคอยป้อนหน้าอะไรแบบนี้”

“กับสายการบินก็ไม่ได้มีปัญหาอะไรนะ ที่นี้ก็ให้เงินเดือนที่แล้วมาบินอยู่ไม่เกิน 10 วันได้เงินเดือน 35,000 เป็นที่อื่นก็คงไม่ได้แล้ว ก็ถือว่าโอเคมากๆในระดับนี้ แต่ติดอยู่เรื่องเดียวคือเราไม่อยากปรับตัว รู้สึกเหนื่อย”

“องค์การสายการบินนี่ถือว่าดีเลยนะ แต่เป็นเพราะเราคงไม่เหมาะกับงานนี้จริงๆ แหะ เพราะอย่างหัวหน้าเค้าก็เอาใจใส่เราดี เวลาใครมีปัญหาอะไรก็เข้าไปคุยกับเค้าได้ คืออยู่กันอย่างเป็นพี่น้อง ตกเดือนว่ากล่าวกันได้ ข้อดีคือมันเป็นแบบครอบครัว แต่บางทีบางอย่างมันก็ไม่ใช่ระบบ อย่าเรื่องการแลกเสกตกันมันก็ยังไม่เป็นมาตรฐาน ทุกอย่างยังต้องใช้แรงงานคนในการดูว่าเสกตเราจะแลกได้หรือไม่ ซึ่งบางทีมาตรฐานก็จะไม่ตรงกันสำหรับเจ้าหน้าที่แต่ละคน”

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในองค์การเพิ่มเติมว่า ในความเป็นจริงหลายคนก็น่ารัก แต่อาจเพราะประสบการณ์ที่ได้เจอมาในช่วงทดลองงานทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีกำแพงของตนเองในการทำความรู้จักเพื่อนร่วมงานใหม่ๆ

“ก็แปลกนะ กับผู้โดยสารเราโอเคอาจเพราะเราไม่ได้พูดคุยกับเขามากด้วยมั้ง ไฟล์ทของเรามันสั้น แต่เพื่อนร่วมงานที่บินด้วยกันมันต้องอยู่ด้วยกันตลอดใจ เลยรู้สึกแปลกถ้าเราคุยไม่ไหล มีเด็ทแอร์แทรกเข้ามา”

ทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลต่อคุณสมบัติของอาชีพแอร์โฮสเตส

“อย่างแรกเลยคือต้องปรับตัวเก่ง แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ มีใจรักการบริการจริงๆ เพราะหลายคนทีเห็นว่ารักการบริการพอมาทำงานจริงๆแล้วดาร์ตมาก เสิร์ฟแค่ขนมยังไม่เต็มใจจะให้ผู้โดยสาร ไม่ต้องพูดถึงเรื่องยิ้มแย้มเลย ต่อไปก็เรื่องความปลอดภัยทุกอย่างเลยในการทำงาน เรื่องนี้สำคัญมาก ถึงไฟล์ทเราจะสั้นๆแต่เราก็ต้องมีความรับผิดชอบ มีความเป็นมืออาชีพ มาทำงานนี้เราก็เป็นผู้ใหญ่มากขึ้นนะ การตัดสินใจต่างๆเด็ดขาดมากขึ้น มีความจริงจังมากขึ้นเพราะเราต้องเด็ดขาดเรื่อง

ความปลอดภัยกับผู้โดยสาร ไม่ได้เป็นแบบที่เคยมองว่างานสบาย ได้เงินเยอะ ไม่ต้องเครียดมาก”

เมื่อมีเวลาว่างจากการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลนิยมไปสังสรรค์กับเพื่อน หรือไปเที่ยวต่างจังหวัดกับครอบครัวและแฟน

“ส่วนใหญ่จะออกไปกับเพื่อนเนียแหละ นัดกัน เพราะเพื่อนสนิทที่เป็นแอร์ฯที่นี้ด้วยกันมีร้านกินเหล้านั่งชิลแฉะๆเอกมัย ก็จะไปรวมตัวกันที่นั่น ไม่ได้ดื่มเมามาอะไรแค่แลกเปลี่ยนเรื่องราวที่เจอกันมาในแต่ละช่วง เพราะเวลาทำงานไม่ค่อยจะได้เจอกัน เวลาว่างก็ไม่ค่อยจะตรงกัน เวลานั้นที่บางครั้งจ้องตัวกันล่วงหน้าข้ามเดือนก่อนเสกตออกก็มี”

ในเรื่องรสนิยมส่วนตัวผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปมากนัก แต่จะมีเพิ่มเข้ามาในเรื่องของเทคโนโลยีซึ่งเป็นความชอบส่วนตัว เพราะผู้ให้ข้อมูลจบจากนิเทศศาสตร์ทางด้านกราฟฟิกมาโดยเฉพาะ เลยให้ความสนใจเป็นพิเศษกับผลิตภัณฑ์อาทิ โทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ

“ชอบผลิตภัณฑ์ของ Apple มาก ออกมาใหม่ทีไรจะต้องได้เงินจากเราไปตลอด มันก็ราคาสูงนะ แต่ก็คุ้มค่ากับการลงทุน เพราะตอนนี้ก็ยังไม่ทิ้งความรู้เรื่องการออกแบบยังรับจ๊อบบ้างเล็กน้อยๆให้ไม่ลืมความรู้ที่เรียนมา”

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าตนเองประกอบอาชีพนี้อีกไม่นาน เพราะตอนนี้ได้มีการร่วมหุ้นกับแฟนเพื่อเปิดร้านรับจัดลูกโป่งซึ่งแข่งกิจการต่อมาจากพี่สาวของแฟนให้ช่วยดูแลแทน โดยกล่าวว่าคงพอแล้วกับอาชีพแอร์โฮสเตส แต่ไม่เสียใจหรือเสียตายเลยที่ได้มาเป็น 2 ปีที่ผ่านมาได้ประสบการณ์จากการทำอาชีพนี้เยอะมาก แต่โดยส่วนตัวเธอคิดว่าเหมาะที่จะทำธุรกิจของตนเองมากกว่า

จากการสัมภาษณ์กรณีศึกษาที่ 5 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสที่มีจุดเริ่มต้นจากการมองว่าอาชีพแอร์โฮสเตสเป็นอาชีพที่สง่างาม ประกอบกับครอบครัวที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลังจบการศึกษาได้ทำการเข้าเรียนในโรงเรียนเตรียมความพร้อมในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส และเมื่อได้รับการคัดเลือก

จากองค์การสายการบินราคาประหยัดผู้ให้ข้อมูลไม่ต้องปรับตัวมากกับกฎระเบียบหรือการขัดเกลาที่เข้มงวดขององค์การสายการบิน เนื่องจากได้เตรียมตัวและเรียนรู้มาบางส่วนแล้วจากการเข้าเรียนในโรงเรียนเตรียมความพร้อมของแอร์โฮสเตส แต่เมื่อผู้ให้ข้อมูลเข้ามาประกอบอาชีพได้สักระยะผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมในองค์การสายการบินได้ อาทิ การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานต่างรุ่นในแต่ละวัน จึงมีความรู้สึกกว่าตนเองไม่เหมาะกับสายงานอาชีพนี้และไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส ผู้ให้ข้อมูลจึงมีแนวทางการประกอบธุรกิจส่วนตัวที่คิดว่าเหมาะกับตนเองมากกว่าการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

กรณีศึกษาที่ 6

แอร์โฮสเตสผู้ให้ข้อมูลในกรณีศึกษาที่ 6 เป็นแอร์โฮสเตสที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัด และเข้ารับการอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานในรุ่นก่อนหน้าผู้วิจัย ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด 4 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2558 (ข้อมูลขณะทำการสัมภาษณ์ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2558)

ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศหญิงมีรูปร่างลักษณะผอมสูง หน้าตาน่ารัก ดูอบอุ่นตามสมัยนิยม อายุ 26 ปี สัญชาติไทย พื้นเพเป็นคนอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผู้ให้ข้อมูลเป็นพี่สาวคนโต มีน้องชายและน้องสาว อายุห่างกัน 3 และ 5 ปีตามลำดับ

“เจ้อยากเป็นแอร์ฯตั้งแต่มอปลายเลยนะ เพราะตอนนั้นติดซีรีส์ญี่ปุ่นที่เกี่ยวกับแอร์โฮสเตส ดูแล้วอยากเป็นมาก อยากเป็นแอร์ฯที่สายการบินนั้นด้วย แต่พอดีแฟนที่คบอยู่ตอนนั้นได้เป็นนักบินที่สายการบินนี้ เจ้เลยตามมาสมัครด้วย”

สมัยมหาวิทยาลัยผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาจากคณะการบิน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง แฉวหัวหินโดยรูปแบบการเรียนการสอนในคณะนี้ถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองคนที่มีความฝันอยากทำงานในวงการการบินรวมทั้งแอร์โฮสเตสด้วย นอกจากนั้นช่วงฝึกงานผู้ให้ข้อมูลยังได้ฝึกงานกราวด์ภาคพื้นของสายการบินสัญชาติไทยแห่งหนึ่ง ยิ่งเป็นแรงผลักดันให้เธออยากเป็นแอร์โฮสเตสจากการได้พูดคุยกับแอร์โฮสเตสในการทำงานทุกๆวัน

“ที่เลือกเรียนที่นี่เพราะจบมอปลายก็อยากเป็นแอร์ฯแล้ว คิดว่างานดี เงินดี ได้ใช้ชีวิตสบายๆ ไม่ต้องลำบากเพราะตั้งแต่พ่อเสีย แล้วแม่ก็เป็นแม่บ้านไม่ได้ทำงานมีแต่เงินเก็บที่พ่อหาไว้ให้ ทำให้เวลาจะใช้อะไรเลยต้องประหยัดมากๆต้องสลัดกันใช้ที่น้อง 3 คน”

“ตอนฝึกงานมองแอร์ฯแล้วก็เหมือนได้ฝันอะ โห เขาสวยจังเลยเนอะ อยากเป็นแบบเขาบ้าง คือรู้ตัวเลยว่าเป็นคนไม่ค่อยมีความมั่นใจในตัวเอง คิดว่าตัวเองทำไม่ได้แน่ๆ แต่พอแฟนได้ไปเป็นนักบิน แล้วที่นี้เค้าเปิดรับสมัครเจ็ทก็เลยไปลองดู พุดได้ว่าที่มาสายนี้เพราะอยากอยู่กับแฟน แต่ข้อดีอีกอย่างก็คือไม่ต้องไปต่างประเทศไกลๆ ได้อยู่ใกล้บ้านจะได้กลับบ้านได้บ่อยๆ”

หลังจากได้รับการคัดเลือกเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบิน ราคาประหยัดแล้ว ผู้ให้ข้อมูลก็ได้ให้ความรู้สึกในส่วนนี้ว่า

“ดีใจนะ เพราะเราเป็นลูกคนโตจะได้ช่วยแม่ส่งน้องเรียนได้ เพราะพ่อเสียตั้งแต่เด็กๆ ไม่อยากให้แม่เหนื่อยคนเดียว แต่เรียนตอนเทรน โอ้โห ทำไม่มันยากขนาดนี้ คือเจ็ทไม่ใช่คนเรียนเก่ง แล้วอะไรที่เจอที่เรียนนี้ต้องจำทุกอย่าง ปวดหัวมาก สอบก็ต้องให้ได้คะแนนสูงมาก ถ้าไม่ได้ก็ต้องเรียนใหม่หรือถ้าไม่ได้ก็ไม่ได้เป็นแล้วแอร์ฯเนี่ย”

แต่ในเรื่องของคุณสมบัติพื้นฐานผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าไม่ได้เป็นปัญหาเกี่ยวกับตัวเธอเลย เนื่องจากการเรียนช่วงมหาวิทยาลัยได้ให้ความรู้หรืออุปนิสัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการเป็นแอร์โฮสเตสมาแล้วทั้งในด้านของการบริการ การพูดคุยกับคนแปลกหน้า การอดทนและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าต่างๆ เมื่อได้มาทำงานจริงผู้ให้ข้อมูลก็ได้ใช้ความอึดacityของตัวเองในการทำความรู้จักกับรุ่นน้องและรุ่นพี่ ทำให้ไม่เกร็งเวลาทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เพิ่งเคยร่วมงานกันเป็นครั้งแรก

“ตอนเทรนถึงแม้เราจะเคยเรียนสมัยมทาลัยมาแล้วบ้างว่าเป็นแอร์ฯเค้าก็ต้องเรียนเกี่ยวกับอะไรบ้าง แต่พอมาเรียนจริงๆมันก็นั่นแหละ ทุกที่เจ้าว่าเหมือนกันหมด ต้องใช้ความพยายามเราถึงจะผ่านมันไปได้ เพื่อนก็ดีคอยช่วยกัน เพราะมันจะมี

เหมือนจำลองสถานการณ์ฉุกเฉิน เราก็ต้องเล่นจริง เล่นใหญ่ เสียงต้องตะโกนดังๆ ให้เหมือนของจริง ถ้าใครทำไม่ได้ อาย ดิเดเล่นอย่างนี้ไม่ผ่านเลยนะ”

“สังคมที่นี้เจ้าว่าโอเคนะ คือคนที่ไม่เข้ากับเราก็มืดเราแค่มืดไม่ต้องไปยุ่งกับเขา เพราะกว่าจะได้ทำงานด้วยกันอีกครั้งมันก็นานนะกว่าจะมาเจอกัน งานแบบนี้มันก็มีข้อดีตรงนี้แหละไม่ซ้ำซากจำเจ เจ้ชอบ อยากมาบิน วันไหนถ้าเจ้เป็นแสดนบายเจ้จะโทรมาที่ออฟฟิศเลยให้เค้าเรียกเจ้ไปบินเพราะบางทีหยุดวันเดียวเราก็ไม่ได้กลับบ้านที่ราชบุรีอยู่แล้ว ก็เลยไปทำงานดีกว่าได้เงินด้วย”

“สายการบินนี้ก็เฮฮามาก อย่างว่าแหละเราเป็นโลวคอสโลคอลแอร์ไลน์ รูปแบบการทำงานก็ไม่ได้มีพิธีอะไรมากนัก อยู่กันแบบพี่น้อง เจ้ก็บินทุกวันให้มีความสุขทำงานของเราให้ดีให้ใครมาว่าอะไรเราไม่ได้ เดียวก็จบแล้ววันนึง”

เมื่อผู้ให้ข้อมูลว่างจากการทำงานแล้ว จะไปออกกำลังกายที่ฟิตเนสที่ได้สมัครเป็นสมาชิกไว้ เพราะผู้ให้ข้อมูลเป็นคนที่ไม่ใส่ใจในเรื่องการดูแลรูปร่างเป็นอย่างมาก

“พอมาทำงานเราก็มีรายได้เลยไปสมัครฟิตเนสไว้ออกกำลังกาย อย่างแรกเลยคือกลัวอ้วน เพราะงานนี้ทำงานไม่เป็นเวลาบางที่เที่ยงคืนยังทำงาน หิวก็กินอยู่เลย เลยทำให้อ้วนโดยไม่รู้ตัวได้ง่ายมาก แล้วอีกอย่างคือเจ้ชอบแต่งตัวเวลาใส่เสื้อผ้าเราก็จะเห็นเลยว่านี่เราอ้วนขึ้นนะ ทนตัวเองไม่ได้ต้องมาออกกำลังกาย อย่างที่สองคือเรื่องสุขภาพ ผลพลอยได้มันก็คือเราสุขภาพดีขึ้น แข็งแรงขึ้นถึงจะพักผ่อนน้อยก็ตาม”

ความชอบส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลอีกหนึ่งอย่างคือการซื้อเสื้อผ้า นอกเหนือจากการออกกำลังกายแล้วหากมีเวลาผู้ให้ข้อมูลก็จะไปเดินเลือกซื้อเสื้อผ้าตามห้างสรรพสินค้า หรือเพื่อเดินเล่นดูแฟชั่นใหม่ๆที่เข้ามา เพราะเป็นสิ่งที่สามารถทำให้ผู้ให้ข้อมูลผ่อนคลายได้หลังจากการเหนื่อยจากการทำงาน

แผนการดำเนินชีวิตของผู้ให้ข้อมูลนั้นไม่ซับซ้อนมากมาย ผู้ให้ข้อมูลต้องการทำอาชีพแอร์โฮสเตสต่อไปเรื่อยๆ และจะกลับมาคิดถึงอนาคตอีกครั้งเมื่ออายุ 35 ปี เพราะเมื่อถึงเวลานั้นอาจจะรู้สึกอึดอัดกับอาชีพนี้แล้ว ผู้ให้ข้อมูลพอใจกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายใน

ปัจจุบัน เพราะมองว่างานนี้คือความสุข และผลตอบแทนสามารถทำให้เธอดูแลครอบครัวได้

“ทุกวันนี้ยังไม่ได้คิดอะไรเลย อยากบินไปเรื่อยๆเพราะเราไม่คิดอะไรมากนักก็เลยมีความสุข ทำทุกอย่างให้ดีที่สุดก็พอ เรื่องอนาคตก็ไว้ก่อนเดี๋ยวค่อยคิด ค่อยๆเก็บเงินก่อน”

จากการสัมภาษณ์กรณีศึกษาที่ 6 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสที่มีจุดเริ่มต้นจากความใฝ่ฝันที่อยากประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสตั้งแต่มัธยมปลาย ประกอบกับแฟนของผู้ให้ข้อมูลในขณะนั้นปฏิบัติงานในองค์การสายการบินส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การสายการบินผู้ให้ข้อมูลต้องปรับตัวกับกระบวนการขดเกลตาขององค์การสายการบินแต่ก็ไม่ลำบากเกินไปนักเนื่องจากผู้ให้ข้อมูลศึกษาในคณะที่เกี่ยวกับการบริการในธุรกิจการบินมาก่อน การเรียนรู้ต่างๆจึงไม่ยากเกินไปในการปรับตัวสำหรับผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การสายการบิน และรูปแบบในการปฏิบัติงานได้สร้างความประทับใจและความผูกพันให้แก่ผู้ให้ข้อมูล การดำเนินชีวิตและประกอบกิจกรรมยามว่างกับเพื่อนร่วมงานในองค์การสายการบินเป็นส่วนหนึ่งในการประกอบสร้างให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด

จากกรณีศึกษาทั้ง 6 กรณี แสดงให้เห็นถึงทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส
ในองค์การสายการบินราคาประหยัดดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ทัศนคติ	กรณีศึกษา 1	กรณีศึกษา 2	กรณีศึกษา 3	กรณีศึกษา 4	กรณีศึกษา 5	กรณีศึกษา 6
รายได้สูง		✓	✓			✓
ภาพลักษณ์ที่แสดงออก ถึงความสวยงามของ ผู้หญิง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เป็นอาชีพที่คนในสังคม ให้ค่าสูง				✓	✓	✓
อิทธิพลจากครอบครัว/ คนรอบข้าง	✓		✓		✓	✓
เรียนในคณะที่ เกี่ยวข้องกับภาษา/การ บริการ	✓			✓		✓
ได้ใช้เวลาอยู่กับ ครอบครัว/สังคมเดิม		✓				✓
ไม่ต้องการทำงานที่มี เวลาประจำในทุกวัน						
มีลักษณะส่วนบุคคลที่ เข้ากับลักษณะของ องค์การ	✓		✓	✓		✓
ประกอบอาชีพ แอร์โฮสเตสในสายการ บินเดิมต่อไป				✓		✓
ต้องการประกอบอาชีพ แอร์โฮสเตสในสายการ บินอื่น	✓		✓			
เปลี่ยนสายงาน/ ประกอบกิจการส่วนตัว		✓			✓	

ตารางแสดงการสรุปผลทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคา
ประหยัดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

จากตารางแสดงการสรุปผลทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การ สายการบินราคาประหยัดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการเข้าสู่ การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส และการวางแผนการประกอบอาชีพในอนาคต โดยแต่ละ ปัจจัยผู้วิจัยได้มาจากการถอดบทสัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีความ เหมือนหรือต่างกันของทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสของผู้ให้ข้อมูล อัน ได้แก่

1. รายได้สูง : เป็นปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลค่อนข้างสูง จากการ เก็บข้อมูลพบว่า เหตุผลลำดับแรกๆในการเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตสเป็นเพราะสังคมภายนอก มองว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพที่มีรายได้สูงเมื่อเทียบกับรูปแบบงานที่ดูแล้วน่าจะสบาย ไม่ใช่งานที่ ต้องรับผิดชอบหรือหนักมากเท่าใดนัก

2. ภาพลักษณ์ที่แสดงออกถึงความสวยงามของผู้หญิง : นอกจากสังคมภายนอก รวมถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลก่อนการเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสจะมองว่าอาชีพนี้มี ค่าตอบแทนในรูปแบบของจำนวนเงินสูงแล้ว อาชีพแอร์โฮสเตสยังเป็นความใฝ่ฝันของหญิง สาวส่วนใหญ่อันเนื่องมาจากภาพลักษณ์ของอาชีพที่ดูสวยงาม การได้แต่งหน้า ทำผม แต่ง ภายใต้อุปกรณ์ของสายการบิน ทำให้ภาพลักษณ์ของอาชีพดูสง่างามและคงไว้ด้วยการ ดูแลภาพลักษณ์ของผู้ที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

3. เป็นอาชีพที่คนในสังคมให้ค่าสูง : ผู้ที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสจะถูกประเมิน จากสังคมภายนอกส่วนใหญ่กว่าเป็นผู้มีความสามารถทางด้านภาษา สามารถสื่อสาร ภาษาต่างประเทศได้ดี เพราะจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การมีบุคลิกภาพทั้งรูปร่างและ หน้าตาที่สามารถเป็นเสมือนตัวแทนของสายการบินได้ การมีรายได้ที่สูงเมื่อเทียบกับงาน บริษัททั่วไป นอกจากนี้การใช้บริการการเดินทางโดยเครื่องบินในความรู้สึกของบุคคลส่วนใหญ่คิดว่าค่าบัตรโดยสารของเครื่องบินยังคงมีราคาสูงทำให้การเจอผู้ประกอบอาชีพ แอร์โฮสเตสระหว่างการปฏิบัติงานไม่สะดวกนัก ส่งผลให้การมองผู้ที่ประกอบอาชีพ แอร์โฮสเตสจะถูกประเมินค่าจากคนในสังคมว่าเป็นอาชีพที่ต้องมีความสามารถในการพา ตนเองเข้าสู่อาชีพ และในการปฏิบัติงานบนเครื่อง

4. อิทธิพลจากครอบครัว/คนรอบข้าง : การเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตสของผู้ให้ข้อมูล แต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป แต่จากการสัมภาษณ์พบว่าหากผู้ให้ข้อมูลคนใดที่เติบโตมา

กับครอบครัวที่มีสมาชิกในครอบครัว หรือมีครอบครัวประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับวงการการบิน จะส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลนั้นมีทัศนคติที่อยากประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเร็วกว่าผู้ที่ไม่ได้เติบโตมากับครอบครัว หรือครอบครัวที่ประกอบอาชีพในองค์การสายการบิน

5. เรียนในคณะที่เกี่ยวข้องกับภาษา/การบริการ : การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส ต้องมีความสามารถทางการสื่อสารภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลที่รู้ตนเองว่าอยากประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสตั้งแต่ก่อนเข้าเรียนในระดับมหาวิทยาลัย ก็จะทำให้การเลือกคณะที่ต้องเรียนเกี่ยวกับการใช้ภาษา เพราะมีความเห็นว่าเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพมากกว่า ถึงแม้หากในอนาคตจะไม่ได้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส แต่กระนั้น เพราะอาชีพแอร์โฮสเตสไม่จำเป็นต้องจบคณะที่เรียนเกี่ยวกับแอร์โฮสเตสโดยเฉพาะ ก็มีผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ได้เลือกเรียนคณะที่เกี่ยวกับแอร์โฮสเตสหรือภาษาต่างประเทศเลย แต่แค่ผู้สมัครมีความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศก็มีคุณสมบัติเพียงพอกับการประกอบอาชีพนี้

6. ได้ใช้เวลาอยู่กับครอบครัว/สังคมเดิม : นอกจากลักษณะงานที่ไม่อยู่นิ่ง บรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเจแล้วนั้น อีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเลือกที่จะประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดเนื่องมาจากการได้ใช้เวลาอยู่กับครอบครัว หรือสังคมเดิม เพราะการปฏิบัติงานในองค์การสายการบินราคาประหยัดที่ทำการบินเฉพาะในประเทศไม่มีเที่ยวบินที่จอดพักค้างคืน ทำให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสสามารถกลับบ้านของตนเองได้ในทุกวันที่ปฏิบัติงาน

7. ไม่ต้องการทำงานที่มีเวลาประจำในทุกวัน : ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานของอาชีพแอร์โฮสเตสนั้นจะขึ้นอยู่กับตารางของเที่ยวบินในแต่ละวัน ทำให้ตารางการทำงานของแอร์โฮสเตสจะไม่ซ้ำกันในแต่ละวัน อาทิ วันแรกแอร์โฮสเตสได้ตารางการปฏิบัติงานในช่วงเช้าตั้งแต่ 4.20 – 11.50 น. วันต่อมาตารางการปฏิบัติงานเปลี่ยนเป็นช่วงบ่าย 14.30 – 22.45 น. เป็นต้น เป็นปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพนี้และเข้ากับลักษณะการดำเนินชีวิตของตน

8. มีลักษณะส่วนบุคคลที่เข้ากับลักษณะขององค์การ : กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนมากเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การสายการบินราคาประหยัดจะสามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับกฎระเบียบต่างๆขององค์การได้เนื่องจากองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้เป็น

องค์การที่มีขนาดเล็ก ทำให้การมีปฏิสัมพันธ์มีรูปแบบเหมือนการทำงานกับคนในครอบครัว จึงเกิดความสบายใจในการปฏิบัติงานในทุกวัน แต่กระนั้นก็มีผู้ให้ข้อมูลบางคนที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับลักษณะขององค์การได้ก็จะมีแผนสำรองในการออกจากองค์การสายการบิน ราคาประหยัดหรือสายงานอาชีพแอร์โฮสเตสเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น

9. ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในสายการบินเดิมต่อไป : กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีแนวทางการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดต่อไปมีความรู้สึกรู้ว่า รูปแบบและลักษณะการดำเนินงานเข้ากับลักษณะการดำเนินชีวิตของตน ทั้งการได้ใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัว คนรัก หรือความพอใจกับรายได้ที่ได้รับ พร้อมกับมีภาระที่ต้องรับผิดชอบต่างๆ ทำให้การประกอบอาชีพในองค์การสายการบินเดิมต่อไปเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้

10. ต้องการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในสายการบินอื่น : ผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มนี้จะมีความเห็นว่ายากหาประสบการณ์เพิ่มเติมในสายงานอาชีพแอร์โฮสเตส เนื่องจากชอบรูปแบบการปฏิบัติงานของอาชีพแอร์โฮสเตส แต่อยากเติมเต็มทักษะทางด้านบริการในองค์การสายการบินระหว่างประเทศที่มีการบริการเต็มรูปแบบ (Full Service) รวมถึงอยากเดินทางท่องเที่ยวไปในประเทศต่างๆ ดังนั้นจึงมีความต้องการที่จะเปลี่ยนไปปฏิบัติงานที่องค์การสายการบินระหว่างประเทศ

11. เปลี่ยนสายงาน/ประกอบกิจการส่วนตัว : ผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มนี้จะมีความเห็นว่ายากหาประสบการณ์มากพอจากการจากประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสแล้ว หรือไม่ สามารถปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบการทำงานของแอร์โฮสเตส รวมถึงลักษณะการดำเนินชีวิตของตนเองในปัจจุบันไม่เหมาะกับการประกอบอาชีพนี้ ดังนั้นจึงได้วางแผนเพื่อเป็นช่องทางในการเริ่มต้นการประกอบอาชีพในเส้นทางอื่นต่อไป

ในการศึกษาเรื่อง ทศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด และวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทศนคติ พฤติกรรมของบุคคลและการประพฤติปฏิบัติของกลุ่มองค์กรอันก่อให้เกิดวัฒนธรรมอาชีพ และวิธีการขัดเกลาขององค์การ มาประยุกต์ใช้กับการศึกษา โดยจะอาศัยการวิเคราะห์ทศนคติภายใต้ทฤษฎีการตัดสินทางสังคม (Social Judgment Theory) ของ Sherif และ Sherif กรอบแนวความคิดทางวัฒนธรรม (Defining

Culture) ของ Tylor รูปแบบการประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพโดย Westley และ Reiner และวิธีการขัดเกลาขององค์การซึ่งแบ่งเป็น 2 ทาง คือปัจจัยทางตรง และทางอ้อม

การวิเคราะห์ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคา ประหยัด

การที่แต่ละบุคคลจะเติบโตตั้งแต่วัยเด็กจนกระทั่งถึงวัยทำงานทุกคนล้วนแล้วแต่ต้องผ่านการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการหล่อหลอมทัศนคติของแต่ละบุคคลขึ้นมา โดยการเรียนรู้นั้นจะสัมพันธ์กับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทางสังคม ประกอบกับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองร่วมอยู่ด้วย แต่ภะนั้นทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่บุคคลเคยได้รับจากแหล่งต่างๆ ซึ่งในหัวข้อนี้เป็นการวิเคราะห์ทัศนคติผ่านปัจจัยพื้นฐานต่างๆของผู้ให้ข้อมูล อันถือเป็นแบ้าหลอมรวมที่ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แอร์โฮสเตสทำให้เห็นว่าพื้นฐานทางครอบครัวของแต่ละคนมีทั้งความเหมือนและความต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาจากรูปแบบการเลี้ยงดูของแต่ละครอบครัวจะพบว่า ทุกคนมีลักษณะเป็นครอบครัวขนาดเล็ก และการเลี้ยงดูจะเป็นไปในแนวทางเดียวกันคือการให้อิสระในการตัดสินใจ แต่ก็จะมีเผ้าคอยดูแลอยู่ห่างๆ จุดที่แตกต่างคือบางครอบครัวมีต้นทุนชีวิตทางด้านวงการการบินที่มากกว่าทำให้ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีทัศนคติอยากประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสตั้งแต่เยาว์วัย ในบางครอบครัวที่มีฐานะอยู่ในระดับค่อนข้างดี พวกเขาจะมีโอกาสในการศึกษาหลักสูตรเพิ่มเติม ได้แก่ การเข้าเรียนในโรงเรียนเตรียมความพร้อมเพื่อประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส เนื่องจากพ่อแม่มีรายได้เพียงพอที่จะสนับสนุนในเรื่องการเรียนให้พวกเขาได้อย่างเต็มที่ นอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มี่ความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัวค่อนข้างดี ทำให้เป็นคนอหัยาศัยดี ดูสนุกสนาน ทำให้เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจที่จะประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดที่ทำการบินเฉพาะภายในประเทศเพื่อที่จะได้อยู่ใกล้ชิดครอบครัว เมื่อพิจารณาจากการศึกษาผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้ผ่านการเรียนจบปริญญาตรี แต่สาขาที่แต่ละคนเรียนกลับมีความแตกต่างกัน โดยมีเพียงผู้ให้ข้อมูลในกรณีศึกษาที่ 6 เท่านั้นที่จบสาขาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสโดยตรง แต่ขณะเดียวกันผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีความเห็นตรงกันเรื่อง

ความสำคัญทางด้านภาษา ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่าความรู้ด้านภาษาอังกฤษเป็นปัจจัยที่ปูทางให้เข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

แรงบันดาลใจต่ออาชีพนี้ส่วนใหญ่มาจากความรู้สึกว่าไม่ต้องการทำงานที่ซ้ำซากจำเจ เช่นงานประจำที่ทำอยู่ในสำนักงาน ซึ่งมีตารางการทำงานที่แน่นอน ผู้ให้ข้อมูลจะชอบความเป็นอิสระ ชอบเดินทาง และพบปะสิ่งใหม่ๆ สำหรับมุมมองก่อนเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสจะมีมุมมองที่เหมือนกันว่า เป็นอาชีพที่มีรายได้สูง งานสบาย แค่นี้ก็ให้บริการบนเครื่องบิน แต่ความสามารถทางด้านภาษาต้องอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้อย่างดี ขณะที่มุมมองเมื่อเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสแล้ว ทุกคนให้ความเห็นไปในทางเดียวกัน คือต้องมีความรับผิดชอบสูง มีความกดดันพอสมควรขณะปฏิบัติหน้าที่ เพราะต้องคอยดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับทุกคนบนเครื่องบิน ในขณะเดียวกันก็ต้องมีใจรักงานบริการ สามารถควบคุมอารมณ์และแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้

ทัศนคติในเรื่องของการวางแผนสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสแต่ละคนมีความเหมือนและแตกต่างกันไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกตั้งใจจะประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสไปสักระยะ และจะออกไปทำธุรกิจส่วนตัวเนื่องจากมองเห็นว่าอาชีพนี้ไม่เหมาะที่จะประกอบอาชีพในระยะยาว เนื่องจากเป็นงานที่ต้องใช้สุขภาพและร่างกายมากเกินไป และอยากเป็นเจ้าของกิจการเองมากกว่า ขณะที่อีกกลุ่มยังคงอยากประกอบอาชีพนี้ต่อไป เพราะสามารถจุนเจือครอบครัว และยังคงมีความสุขที่ได้บิน

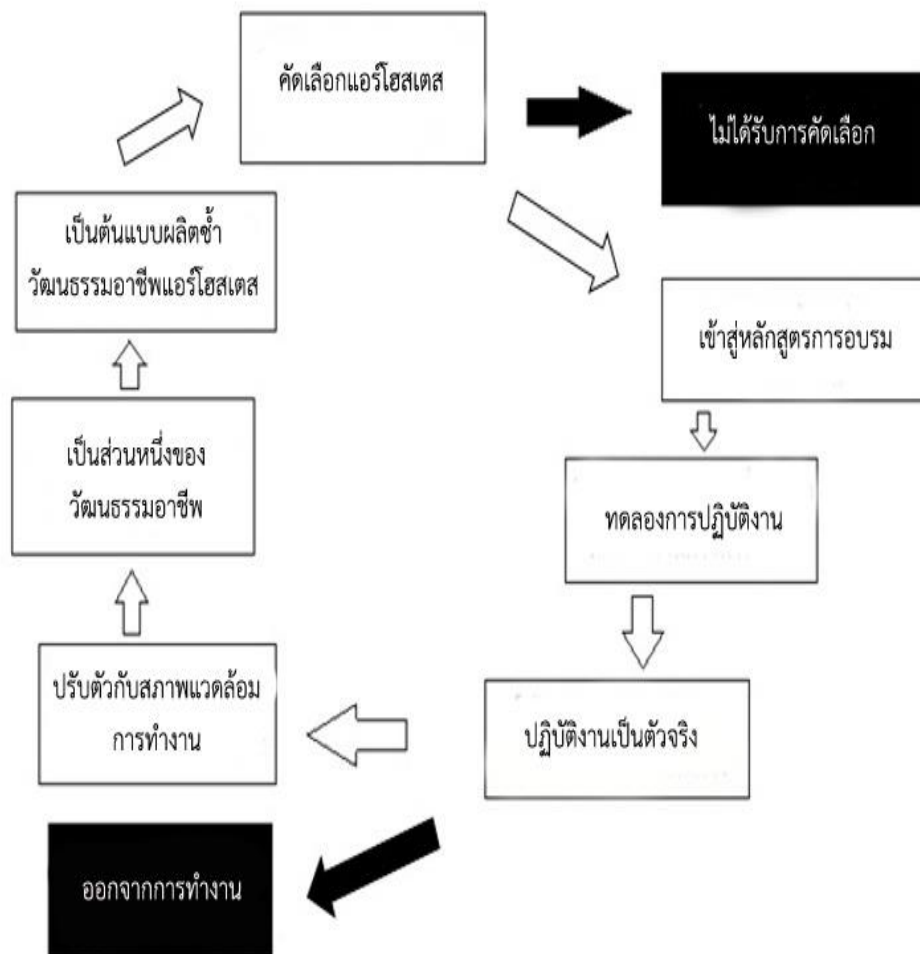
การวิเคราะห์วิถีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์วิถีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด ซึ่งการขัดเกลานี้เป็นกระบวนการที่ใช้ระยะเวลาช่วงหนึ่งสำหรับแอร์โฮสเตสใหม่ที่ถูกคัดเลือกเข้ามาในองค์การ การขัดเกลาขององค์การจะเริ่มขึ้นตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกแอร์โฮสเตสเพื่อเข้าสู่องค์การสายการบินราคาประหยัดโดยผ่านขั้นตอนต่างๆ ตลอดจนเข้ารับฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติหน้าที่แอร์โฮสเตส และการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเมื่อเข้ามาทำงานแล้ว โดยวิถีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด สามารถแยกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ การขัดเกลาทางตรง และการขัดเกลาทางอ้อม

การขัดเกลาทางตรง

การขัดเกลาทางตรงเริ่มต้นมาจากหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส (Air Hostess Initial Training) ซึ่งจากภายใต้สถานการณ์แข่งขันอย่างรุนแรงของธุรกิจสายการบินในปัจจุบัน องค์กรสายการบินได้มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการอบรมพนักงานเพิ่มมากขึ้น ทางองค์กรได้ให้ความสำคัญตั้งแต่ในส่วนของการคัดเลือกและรับพนักงานที่เข้ามารับการคัดเลือกในตำแหน่งแอร์โฮสเตสอย่างพิถีพิถันโดยระบบขององค์กร เน้นตั้งแต่บุคลิกที่มีความอ่อนน้อมในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อค้นหาผู้ที่มีใจรักในการบริการอย่างแท้จริง รวมถึงการมีไหวพริบปฏิภาณที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้แม้ในกรณีกดดันหรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างประโยชน์และคุณภาพให้แก่องค์กรสายการบินอย่างยิ่ง ดังนั้นเมื่อได้รับการคัดเลือกพนักงานในตำแหน่งแอร์โฮสเตสทุกคนจำเป็นต้องได้รับการขัดเกลาและอบรมอย่างเข้มงวด เพื่อมุ่งเน้นให้แอร์โฮสเตสสามารถนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และเมื่อพนักงานใหม่สามารถปรับตัว ยอมรับกฎระเบียบต่างๆ รวมไปถึงเรียนรู้หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนั้น พนักงานใหม่ก็นับได้ว่าผ่านกระบวนการการขัดเกลาขององค์กรโดยครบถ้วน และจะกลายเป็นโมเดลใหม่ให้แก่พนักงานรุ่นต่อไปในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานไม่สามารถปรับตัว และไม่ยินดีกับหน้าที่หรือกฎระเบียบต่างๆขององค์กรได้ บุคคลนั้นก็จะถูกกระบวนการขัดเกลาขององค์กรกำจัดให้ออกไปจากองค์กร ดังแผนภาพแสดงวิธีการขัดเกลาขององค์กรสายการบินราคาประหยัด

แผนภาพแสดงวิธีการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัด
 อ้างอิงจากแผนภาพแสดงวิธีการคัดเลือกขององค์การ
 (Organizational Socialization Process)



ประยุกต์มาจาก : *An Example of an Organizational Socialization Process (Figure 17.4)*

โดย Valerie I. sessa, Robert Kaiser, Jodi K. Taylor and Richard J. Campbell

จากแผนภาพแสดงวิธีการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัด ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบินในขั้นตอนต่างๆ ซึ่งเมื่อแอร์โฮสเตสผ่านแต่ละขั้นตอนของกระบวนการก็จะกลายเป็นรูปแบบการผลิตซ้ำของแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด โดยวิธีการคัดเลือกในขั้นตอนต่างๆดังแผนภาพข้างต้นมีรายละเอียดดังนี้

1. คัดเลือกแอร์โฮสเตส : ขั้นตอนการคัดเลือกแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด หลักเกณฑ์จะเป็นไปตามที่องค์การสายการบินราคาประหยัดกำหนดขึ้นมา โดยหลักสำคัญของการคัดเลือกแอร์โฮสเตสน้องใหม่ นอกเหนือจากการมีคุณสมบัติพื้นฐานครบถ้วนตามที่สายการบินกำหนดไว้แล้วก็คือการคัดเลือกผู้ที่มีบุคลิกลักษณะ รวมไปถึงทัศนคติเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับจุดมุ่งหมายขององค์การสายการบิน อาทิ มีความร่าเริงสดใส รู้จักกาลเทศะ มีบุคลิกภาพที่ดี การตอบคำถามและทำกิจกรรมกลุ่มระหว่างขั้นตอนการคัดเลือกแสดงถึงทัศนคติด้านบวก เป็นต้น หากผู้สมัครคนใดมีลักษณะดังกล่าวก็จะได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด

2. ไม่ได้รับการคัดเลือก : ผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด หากมีคุณสมบัติขั้นพื้นฐานไม่ครบตามที่องค์การสายการบินกำหนด หรือมีบุคลิกลักษณะ ทัศนคติในการตอบคำถามไม่ตรงกับแนวทางที่องค์การสายการบินราคาประหยัดไว้วางไว้ ผู้สมัครคนนั้นก็จะได้ไม่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส

3. เข้าสู่หลักสูตรการอบรม : หลังจากผ่านขั้นตอนการคัดเลือกแอร์โฮสเตส และได้เข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดแล้ว องค์การสายการบินจัดให้มีการอบรมขั้นพื้นฐานอันเป็นหลักสูตรบังคับเพื่อให้แอร์โฮสเตสน้องใหม่มีความรู้ตามมาตรฐานกรมการบินพลเรือน โดยหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานนี้จะมีระยะเวลาประมาณ 1-2 เดือน แอร์โฮสเตสใหม่ต้องเข้ารับการอบรมทุกวัน และในช่วงระยะเวลาการอบรมแอร์โฮสเตสต้องปฏิบัติตามกฎที่องค์การสายการบินกำหนดไว้ทั้งในเรื่องของการตรงต่อเวลา การเข้าอบรมให้ครบ 100% การแต่งกายให้ถูกระเบียบตามคู่มือแอร์โฮสเตส เป็นต้น โดยในช่วงระหว่างการอบรมนี้จะมีผู้ควบคุมกฎระเบียบของแอร์โฮสเตสใหม่ ได้แก่ คุณครู หรือ เทรนเนอร์ (Trainer) ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการดูแลกฎระเบียบข้อบังคับของแอร์โฮสเตสใหม่ตลอดระยะเวลาการอบรม นับเป็นการฝึกให้แอร์โฮสเตสน้องใหม่ปรับตัวให้

เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่แอร์โฮสเตสจะต้องปฏิบัติตามไปตลอดอายุการทำงานในสายอาชีพแอร์โฮสเตส

4. ทดลองการปฏิบัติงาน : เมื่อผ่านการอบรมความรู้ขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสแล้ว แอร์โฮสเตสน้องใหม่ต้องผ่านขั้นตอนการทดลองปฏิบัติงานบนเที่ยวบินจริงเป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์ โดยระหว่างนี้แอร์โฮสเตสใหม่จะมีพี่เลี้ยง (Mentor) คอยดูแลและให้ความรู้ตลอดการทดลองปฏิบัติงาน ในแต่ละเที่ยวบินแอร์โฮสเตสใหม่จะลองปฏิบัติหน้าที่ดังที่ได้รับการอบรมมาจากหลักสูตรขั้นพื้นฐาน แต่เนื่องจากการปฏิบัติในสถานที่จริงย่อมแตกต่างจากการเรียนในชั้นเรียน นอกจากนั้นแอร์โฮสเตสใหม่ต้องพบและให้บริการกับผู้โดยสารจริงซึ่งแต่ละเที่ยวบินอาจมีเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่แตกต่างกันไป ดังนั้นแอร์โฮสเตสจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ให้ได้เร็วที่สุดโดยขั้นตอนของการดำเนินงานต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับที่องค์การสายการบินราคาประหยัดกำหนด แต่ในช่วงนี้ถึงแม้แอร์โฮสเตสใหม่จะปฏิบัติงานผิดพลาดอย่างไร ก็จะมีพี่เลี้ยงคอยช่วยดูแลและตักเตือนเพราะถือว่ายังอยู่ในช่วงของการทดลองปฏิบัติงาน

5. ปฏิบัติงานเป็นตัวจริง : เมื่อแอร์โฮสเตสน้องใหม่ได้ผ่านการทดลองปฏิบัติงานและได้รับความเห็นชอบให้ผ่านการทดลองงาน แอร์โฮสเตสจะได้รับตารางบินเป็นของตัวเองเพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่แอร์โฮสเตสเต็มตัวโดยไม่มีพี่เลี้ยงคอยทำหน้าที่ดูแลอีกต่อไป หลังจากนั้นหากแอร์โฮสเตสทำงานผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามรูปแบบที่องค์การสายการบินกำหนด แอร์โฮสเตสจะถูกเขียนรายงานถึงความผิดพลาดโดยมีบทลงโทษขึ้นอยู่กับรูปแบบของความผิดพลาดนั้น ในช่วงนี้แอร์โฮสเตสจะได้สัมผัสถึงบรรยากาศการเป็นแอร์โฮสเตสตัวจริง ทั้งการรับผิดชอบหน้าที่ของตน การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ต้องตัดสินใจด้วยตนเอง การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน ซึ่งหากแอร์โฮสเตสใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับลักษณะขององค์การสายการบินราคาประหยัดได้ การทำงานก็จะเป็นอย่างราบรื่น และสามารถอยู่ในสายอาชีพแอร์โฮสเตสได้ต่อไป แต่เช่นเดียวกันหากแอร์โฮสเตสคนใดไม่สามารถปรับตัวเข้ากับบรรยากาศ หรือลักษณะการทำงานจริงของแอร์โฮสเตสได้ ก็จะไม่สามารถประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสต่อไปในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ได้

6. ออกจากการทำงาน : ช่วงระยะของการปฏิบัติงานเป็นตัวจริงของแอร์โฮสเตสเป็นช่วงของการปรับตัวให้เข้ากับอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด

อย่างเต็มรูปแบบ เพราะช่วงเวลานี้แอร์โฮสเตสได้ปฏิบัติงานจริง มีตารางการบินที่ต้องรับผิดชอบเป็นของตนเอง มีปฏิสัมพันธ์กับสังคมทั้งหมดในองค์กร ทักษะคิดก่อนเข้ารับการคัดเลือกเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสจะถูกพิสูจน์ด้วยลักษณะของการปฏิบัติงานว่าแอร์โฮสเตสสามารถปรับตัวเข้ากับรูปแบบการทำงานในสายอาชีพแอร์โฮสเตสได้หรือไม่ ดังนั้นหากแอร์โฮสเตสคนใดที่ไม่สามารถปรับตัวได้ ก็จำเป็นต้องออกจากการทำงานในอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์กรสายการบินราคาประหยัดไป

7. ปรับตัวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน : เมื่อแอร์โฮสเตสเข้าสู่ระยะการปฏิบัติงานอย่างเต็มตัวแล้ว ในทุกวันๆเพื่อนร่วมงานรวมไปถึงผู้โดยสารก็จะเปลี่ยนไป นอกจากนั้น ตารางการบินที่มีช่วงเวลาแตกต่างกันในแต่ละวัน ทำให้แอร์โฮสเตสต้องพบกับสภาพแวดล้อมใหม่ๆ การปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสารระหว่างการทำงานจะต้องถูกเริ่มสร้างขึ้นใหม่ในทุกวัน เวลาการตื่นนอน การปฏิบัติงานที่แตกต่างส่งผลให้แอร์โฮสเตสต้องปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานในสายอาชีพแอร์โฮสเตสให้ได้เพื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน

8. เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมอาชีพ : หลังผ่านการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์กรสายการบินราคาประหยัดไปช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผ่านขั้นตอนการปฏิบัติงานตามรูปแบบที่องค์กรสายการบินราคาประหยัดกำหนด การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลางาน ได้หล่อหลอมให้แอร์โฮสเตสมีทัศนคติและการปฏิบัติเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์กรสายการบินราคาประหยัดอันส่งผลต่อทั้งทัศนคติในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติต่อผู้โดยสาร การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมภายในองค์กร และรูปแบบการดำเนินชีวิตของแอร์โฮสเตส โดยยิ่งระยะเวลาในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสมากเท่าใด ความผูกพันต่อการเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

9. เป็นต้นแบบผลิตซ้ำวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส : เมื่อแอร์โฮสเตสได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์กรสายการบินราคาประหยัดหลังจากผ่านการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วนั้น แอร์โฮสเตสจะมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับอาชีพแอร์โฮสเตสและองค์กรสายการบินราคาประหยัด โดยแสดงออกผ่านลักษณะการปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์กรสายการบิน รวมไปถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของแอร์โฮสเตสจะมีลักษณะที่ตอบสนองและสอดคล้องไปกับการประกอบอาชีพ

แอร์โฮสเตรสและแนวทางขององค์การสายการบิน ซึ่งแอร์โฮสเตรสที่ได้รับการขัดเกลาจาก องค์การสายการบินราคาประหยัดโดยผ่านกระบวนการต่างๆแล้วจะกลายเป็นต้นแบบในการ ปฏิบัติตนให้แก่แอร์โฮสเตรสรุ่นใหม่ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตรสใน องค์การสายการบินราคาประหยัดต่อไป

การขัดเกลาทางตรงขององค์การสายการบินราคาประหยัดนี้ได้ให้ความสำคัญกับ การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของแอร์โฮสเตรสเป็นอย่างมาก เพื่อปลูกฝังให้แอร์โฮสเตรสรุ่นใหม่รู้จัก ถึงบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนในการปฏิบัติงานประจำวัน ทั้งยังสอดแทรก การเรียนรู้ถึงจุดมุ่งหมายการทำงานขององค์การ ประกอบกับความเป็นมาขององค์การ วัฒนธรรม รูปแบบประเพณีปฏิบัติต่างๆขององค์การ โดยการเรียนรู้และพัฒนาจาก กระบวนการขัดเกลาขององค์การ มีดังต่อไปนี้

1. หน้าที่และบทบาท : หน้าที่และบทบาทของการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตรส จะ ถูกกำหนดไว้เป็นมาตรฐานในคู่มือแอร์โฮสเตรสที่แอร์โฮสเตรสใหม่ต้องทำความเข้าใจและเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาการอบรมขั้นพื้นฐาน อาทิ การรักษา ภาพลักษณ์ทั้งกิริยามารยาทเมื่ออยู่ในชุดเครื่องแบบของสายการบิน การแต่ง กายถูกระเบียบตามที่องค์การสายการบินกำหนด ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติเมื่อ เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและใช้อุปกรณ์ ฉุกเฉินช่วยชีวิตผู้โดยสารบนเครื่องบิน เป็นต้น หน้าที่เหล่านี้ถูกจัดว่าเป็นความ รับผิดชอบพื้นฐานของแอร์โฮสเตรสที่ต้องเรียนและปฏิบัติเมื่อเข้ามาประกอบ อาชีพแอร์โฮสเตรสในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้
2. เพื่อนร่วมงาน : เพื่อนร่วมงานในองค์การสายการบินราคาประหยัด เป็นปัจจัย สำคัญที่จะทำให้แอร์โฮสเตรสใหม่ก้าวข้ามผ่านความยากลำบากจากการได้รับ การอบรมในช่วงแรกไปได้ จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลพบว่า การปรับตัว เพื่อเข้ากับเพื่อนร่วมงานใหม่ได้เป็นการทำให้แต่ละคนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยเฉพาะเพื่อนร่วมรุ่นในการ อบรมขั้นพื้นฐานที่จะคอยแบ่งเบาภาระในการเรียนทำให้แอร์โฮสเตรสใหม่รู้สึก ถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความมั่นใจมากขึ้นเมื่อเข้าสู่การปฏิบัติ หน้าที่เต็มตัวหลังจากผ่านพ้นช่วงการอบรมขั้นพื้นฐาน

3. การเมืองภายในองค์กร : แอร์โฮสเตสใหม่ได้เรียนรู้ถึงรูปแบบการทำงานขององค์กรสายการบินราคาประหยัด รวมไปถึงรูปแบบการบริหารจัดการภายในองค์กรว่าในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสต้องตอบสนองต่อนโยบายของผู้บริหารสายการบินว่าต้องการให้ลักษณะของการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางใดเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรสายการบินราคาประหยัดมากที่สุด
4. ภาษา : แอร์โฮสเตสต้องเรียนรู้เกี่ยวกับภาษาที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส อันเป็นคำศัพท์เฉพาะของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส โดยมีทั้งคำศัพท์ที่เป็นทางการอันถูกเขียนไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตส และคำศัพท์ที่ไม่เป็นทางการแต่ได้ถูกใช้อย่างแพร่หลายเพื่อง่ายต่อการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ อันได้แก่ คำศัพท์เกี่ยวกับชื่อเรียกอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้บนเครื่อง คำศัพท์ที่เกิดจากวัฒนธรรมย่อยของอาชีพแอร์โฮสเตส เป็นต้น
5. เป้าหมายการทำงานขององค์กร : เมื่อเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์กรสายการบินราคาประหยัด แอร์โฮสเตสต้องเรียนรู้ถึงจุดมุ่งหมายการทำงานขององค์กรสายการบินว่ามีรูปแบบหรือลักษณะไปในแนวทางใด การเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรตั้งแต่วางแผนของการปฏิบัติงาน ทำให้แอร์โฮสเตสสามารถสำรวจตนเองได้ว่ามีลักษณะเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กรสายการบินราคาประหยัดหรือไม่ และทำให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กรสายการบินได้เร็วส่งผลให้การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเป็นไปอย่างราบรื่นและรู้สึกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กรสายการบิน
6. ประวัติองค์กร : แอร์โฮสเตสใหม่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับความเป็นมาขององค์กรสายการบินราคาประหยัด กฎระเบียบข้อบังคับ ลักษณะรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเป็นการทำความเข้าใจถึงภาพรวมของการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์กรสายการบินราคาประหยัด อันเป็นการวางแนวทางและแบบแผนในการดำเนินงานของแอร์โฮสเตสให้เป็นไปตามที่องค์กรสายการบินกำหนด

สิ่งเหล่านี้จะเริ่มต้นถูกขัดเกลาโดยครูผู้รับผิดชอบการสอนโดยตรงระหว่างการอบรม
ขั้นพื้นฐานเป็นหลัก ซึ่งจะเป็นบุคคลสำคัญในการกวาดล้างความเข้มงวดของกฎระเบียบต่างๆ
ในช่วงแรกของการเข้าสู่องค์การสายการบินราคาประหยัด

นอกจากครูผู้สอนที่เป็นคนคอยเข้มงวดกับการอบรมและดูแลในเรื่องของระเบียบ
วินัยแล้ว ข้อบังคับต่างๆขององค์การสายการบินราคาประหยัดก็เป็นหนึ่งในวิธีการขัดเกลา
ทางตรงที่ส่งผลอย่างมากต่อแอร์โฮสเตส ผู้ให้ข้อมูลต่างพูดถึงกฎระเบียบของสายการบินใน
เรื่องของความเข้มงวดทั้งเรื่องการตรงต่อเวลาในการมาทำงาน ที่ต้องมีการสแกนนิ้วมือและ
เซ็นชื่อทุกครั้งเมื่อมาถึงสถานที่ทำงาน จะเห็นได้จากผู้ให้ข้อมูลบางคน เมื่อมาไม่ทันเวลารี่
พอดก็จะถูกระบบบันทึกและหักค่าเบี้ยขยันในเดือนนั้นๆ พร้อมกับการติดไค้ดซึ่งมีผลต่อการ
ต่อสัญญาระยะยาวอีกด้วย ดังนั้นกฎระเบียบของสายการบินจึงเป็นอีกการขัดเกลาที่ส่งผลต่อ
การปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสอย่างมาก

เมื่อแอร์โฮสเตสทุกคนผ่านการอบรมขั้นพื้นฐานและผ่านการถูกทำให้คุ้นเคยกับกฎ
ระเบียบของบังคับขององค์การสายการบินราคาประหยัดแล้วนั้น แอร์โฮสเตสทุกคนได้เข้าสู่
การปฏิบัติงานบนเที่ยวบินจริง ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละวันที่ทำให้พวกเธอได้เจอกับ
ผู้โดยสาร และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจริงๆนั้น เป็นการขัดเกลาที่ทำให้เหล่าผู้ให้ข้อมูล
ต้องทำการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมจริงซึ่งหากไม่สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมหรือ
ผู้ร่วมงานได้นั้น การปฏิบัติงานก็จะค่อนข้างเป็นไปได้ยากลำบาก หรืออาจถูกกำจัดออก
จากวิธีการขัดเกลาขององค์การไป ดังผู้ให้ข้อมูลบางคนที่ไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะรู้สึกว่
ตนเองไม่เหมาะกับอาชีพนี้และเปลี่ยนอาชีพไปในที่สุด

การขัดเกลาทางอ้อม

การขัดเกลาทางอ้อมขององค์การสายการบินราคาประหยัดแสดงออกผ่านการเข้า
ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมการทำงานในองค์การสายการบินราคาประหยัด หรือการมี
ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานส่วนมากในองค์การจะเป็นบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกัน
คืออัยยาศัยดี พูดคุยด้วยง่ายเป็นไปในแนวทางเดียวกับภาพลักษณ์ขององค์การสายการบิน
หรือหากใครมีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างออกไปแต่ระหว่างที่ปฏิบัติหน้าที่ พวกเขาจะแสดง
ตัวตนออกมาว่าเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์และอัยยาศัยดี เพื่อความราบรื่นไม่ติดขัดในเวลา
ปฏิบัติงาน

ในช่วงเวลาการปฏิบัติงานในองค์การสายการบินราคาประหยัดของแอร์โฮสเตส ความสัมพันธ์กับคนในองค์การเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เนื่องจากแอร์โฮสเตสจะปฏิบัติงานได้ ต้องมีการทำงานร่วมกันแผนกอื่น อาทิ กัปตัน นักบิน พนักงานในสำนักงาน พนักงานภาคพื้นเป็นต้น ซึ่งการมีทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานในองค์การทำให้มีการต่อยอดในการทำกิจกรรมอื่นร่วมกัน ทั้งกิจกรรมส่วนตัวที่เหล่าแอร์โฮสเตสผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า เมื่อปฏิบัติหน้าที่เสร็จเรียบร้อยก็จะทำการนัดกันไปทำกิจกรรมอื่นๆร่วมกัน อาทิ การออกกำลังกาย การช้อปปิ้ง เป็นต้น

นอกจากนี้ในองค์การสายการบินราคาประหยัดยังมีกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การด้วยตนเอง ซึ่งทำให้รูปแบบความสัมพันธ์และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การมีมากขึ้น ดังที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลต่างกล่าวว่าองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ถึงแม้จะเป็นสายการบินเล็กๆ แต่ก็มีเพื่อนน่ารัก และคนส่วนมากในองค์การก็สามารถทำงานร่วมกันได้ง่าย

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส

วัฒนธรรมอาชีพเป็นสิ่งที่ประกอบสร้างขึ้นจากสภาพแวดล้อมขององค์การและการทำงาน ลักษณะการปฏิบัติงานในแต่ละวัน รวมไปถึงการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ทำให้แอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้มีลักษณะเฉพาะ โดยปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสจากการทำการศึกษาและนำมาวิเคราะห์พร้อมกับจัดหมวดหมู่ปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสให้สอดคล้องกับผลการศึกษาจากการเก็บข้อมูลวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดโดยอิงจากแนวคิดทางวัฒนธรรมของ Taylor สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ความเชื่อ (Beliefs) : การเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด ผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบิน การปฏิบัติงานและมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งได้ประกอบสร้างความเชื่อที่มีและปฏิบัติร่วมกัน โดยความเชื่อส่วนใหญ่ในองค์การสายการบินจะเกี่ยวกับความเชื่อเรื่องความปลอดภัยของการปฏิบัติงานในแต่ละเที่ยวบินที่ทำการบิน ในเรื่องของความเชื่อด้านนี้ไม่ได้ผ่านการเรียนรู้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่แอร์โฮสเตสถูกถ่ายทอดผ่านการปฏิบัติตามกันมา

อาทิ เครื่องบินที่ใช้ปฏิบัติการบินในองค์การสายการบินราคาประหยัดทุกลำจะมีชื่อเฉพาะของแต่ละลำ โดยก่อนทำการบินทั้งแอร์โฮสเตสและนักบินจะทำการไหว้เครื่องบินลำนั้นไปพร้อมกับการอธิษฐานขอให้การปฏิบัติงานวันนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและปลอดภัย เพราะความเชื่อที่ว่าเป็นการปฏิบัติงานกลางอากาศหากโชคร้ายเครื่องยนต์เกิดขัดข้อง สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่คอยคุ้มครองเครื่องบินอยู่จะช่วยปกป้องให้ทุกคนที่อยู่บนเครื่องปลอดภัย

“ตอนเข้ามาบินแรกๆก็จะเห็นพี่เค้าไหว้กันก่อนขึ้นเครื่อง เราก็งงไม่ชินไม่ทันได้ไหว้ แต่หลังจากนั้นมาก็ไหว้ทุกครั้ง เพราะเรื่องแบบนี้เป็นเรื่องที่ไม่เชื่อแต่ก็ไม่หลบหลู่ แต่พอดีเราเชื่อด้วยไง เลยก็ทำจนติดเป็นนิสัยว่าก่อนขึ้นเครื่องบินไปทำงานทุกครั้งจะต้องไหว้ก่อนตั้งแต่ประตูเครื่อง”

(กรณีศึกษาที่ 1)

นอกจากความเชื่อในเรื่องของการทำความเคารพเครื่องบินก่อนการปฏิบัติการบินแล้ว ในทุกๆปีองค์การสายการบินราคาประหยัดจะมีการทำบุญใหญ่ประจำปี โดยรวบรวมปัจจัยทำบุญจากบุคลากรในองค์การเพราะเชื่อว่าการทำบุญจะช่วยเสริมสิริมงคลให้แก่สายการบิน และทำให้การปฏิบัติงานทุกเที่ยวบินเป็นไปอย่างราบรื่น กระนั้นความเชื่อในเรื่องการทำความเคารพหรือการทำบุญใหญ่ของสายการบินล้วนแล้วแต่เป็นความเชื่อส่วนบุคคลที่สามารถเลือกปฏิบัติได้ แต่จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยและจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลพบว่าทุกคนยินดีและปฏิบัติตามความเชื่อนี้โดยไม่รู้สึกกังขาและให้ความเคารพเครื่องบินเป็นสถานที่ปฏิบัติงานแห่งหนึ่งเนื่องจากเป็นสถานที่ที่ต้องปฏิบัติงานในทุกๆวันและได้ฝากความปลอดภัยของชีวิตไว้ที่สถานที่ทำงานแห่งนี้

2. ค่านิยม (Values) : ค่านิยมที่มีร่วมกันของแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด มักเริ่มต้นมาจากทัศนคติก่อนเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสของแต่ละคนที่มองว่าอาชีพแอร์โฮสเตสเป็นอาชีพที่ให้ค่าตอบแทนผ่านอัตราค่าเงินที่สูง พร้อมทั้งการจัดสรรเวลาการทำงานได้ด้วยตนเอง ไม่จำเจกับเพื่อนร่วมงานชุดเดิมๆ แม้การเป็นแอร์โฮสเตสที่อยู่ในองค์การสายการบินราคาประหยัดจะทำให้ไม่ได้เดินทางไปค้างที่ต่างประเทศ แต่แอร์โฮสเตสเหล่านี้ก็มองในข้อดีของการทำงานที่นี้ว่าทำให้สามารถกลับบ้านได้ทุกวัน พร้อมทั้งสามารถจัดตารางชีวิตได้มากขึ้นในการเจอเพื่อนฝูงนอกองค์การสายการบิน หรือทำกิจกรรมกับครอบครัว เป็นต้น

จะเห็นได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลว่านอกจากทัศนคติที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความเห็นว่า อาชีพแอร์โฮสเตสเป็นอาชีพในฝันของพวกเธอแล้ว การก้าวเข้ามาทำอาชีพแอร์โฮสเตสยังให้ความเชื่อว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพที่มั่นคง ทั้งความมั่นคงทางรายได้ที่ทำให้พวกเธอสามารถดูแลครอบครัว และสร้างรากฐานในอนาคตได้ ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกิจส่วนตัว หรือความมั่นคงทางความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน ที่กลุ่มตัวอย่างบางคนอยากต่อยอดการทำงานในสายงานอาชีพแอร์โฮสเตสต่อไป แต่เปลี่ยนจากองค์การสายการบินราคาประหยัดที่ทำการบินภายในประเทศ ไปสู่สายการบินที่บริการเต็มรูปแบบและมีเส้นทางบินไปยังต่างประเทศแทน การมีประสบการณ์ในการทำงานจะทำให้พวกเธอมีวิชาชีพที่ดีกว่าบุคคลทั่วไป

3. ความรู้ (Knowledge) : การถ่ายทอดความรู้ขององค์การสายการบินราคาประหยัดเริ่มต้นตั้งแต่การจัดให้แอร์โฮสเตสทุกคนที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสอบรมความรู้ขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด ซึ่งการอบรมจะถูกจัดขึ้นในทุกวัน โดยแอร์โฮสเตสใหม่จะต้องเข้ารับการอบรมคิดเป็น 100% ของเวลาการเข้ารับการอบรมทั้งหมด เนื้อหาของการอบรมมีเนื้อหาเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่พื้นฐานของแอร์โฮสเตส การจัดการเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินที่จัดเตรียมไว้บนเครื่อง การปฐมพยาบาลหากผู้โดยสารเกิดมีอาการไม่สบายต่างๆบนเที่ยวบิน เป็นต้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

“การเทรนของที่นี่เรียนกันเป็นเดือน หนักมากนะ หนักกว่าตอนเรียนมหาลัยอีก เรียนตั้งแต่เข้ายันห้าหกโมงเย็น แต่มันต้องเรียนจริงๆแหละ เพราะถ้าไม่ได้เรียนจะไม่มีความรู้ที่เอาไปทำงานได้จริงๆเพราะอยู่บนนั้นไม่มีใครช่วยอะไรเราได้ถ้ามันเกิดเหตุฉุกเฉิน เราต้องช่วยตัวเองด้วยความรู้ที่เราเรียนตอนนี้แหละ”

(กรณีศึกษาที่ 3)

นอกจากความรู้ในเรื่องต่างๆที่แอร์โฮสเตสจำเป็นต้องทราบในการประกอบอาชีพแล้ว การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดยังต้องทราบถึงแนวทางการดำเนินงานและจุดมุ่งหมายขององค์การ เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสเป็นไปในทางเดียวกับลักษณะที่องค์การได้กำหนดไว้ และจากการปฏิบัติงานตามแนวทางขององค์การสายการบินราคาประหยัดส่งผลให้แอร์โฮสเตสที่อยู่ในสายการบินมี

ลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากองค์การสายการบินอื่น อาทิ ความเอาใจใส่ ร่าเริงสดใส แต่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพอันเป็นลักษณะเด่นที่องค์การสายการบินราคาประหยัดได้กำหนดและวางแนวทางของแอร์โฮสเตสไว้

4. ศิลปะ การแต่งกาย และรูปแบบพฤติกรรมอันมีลักษณะเฉพาะในสังคม (Arts, Dress and Behavior Patterns) : การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์การสายการบินราคาประหยัดถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนช่วยขัดเกลาให้เกิดวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส โดยแอร์โฮสเตสส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของตนเอง ดังจะเห็นได้จากผู้ให้ข้อมูลทุกคนที่จะใส่ใจเรื่องการดูแลตนเอง การออกกำลังกาย การเลือกซื้อเสื้อผ้า เพราะเป็นการแสดงถึงรสนิยมส่วนบุคคล การถูกรายล้อมด้วยสภาพสังคมที่ทุกคนในองค์การดูแลรูปลักษณ์ของตนเองตลอดเวลา ทำให้ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนยิ่งเกิดความรู้สึกที่จะต้องทำตนเองให้ดูดีอยู่เสมอ แต่ในขณะเดียวกันรสนิยมของแต่ละคนไม่ได้ให้ความสำคัญกับการฟุ่มเฟือยในสินค้าแบรนด์เนมมากนัก แค่เลือกซื้อเป็นบางผลิตภัณฑ์ที่เห็นว่าคุ้มค่าแก่การลงทุนและสามารถใช้งานได้จริง เพราะเห็นควรเก็บเงินออมไว้ใช้ในยามฉุกเฉินหรือเพื่อลงทุนในความมั่นคงของชีวิตมากกว่า สาเหตุที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีแนวคิดดังกล่าวอาจเพราะการเติบโตมาจากในครอบครัวที่มีฐานะปานกลาง เลยถูกปลูกฝังเรื่องการเก็บออมเพื่อความสบายในอนาคตภายภาคหน้า การขัดเกลาในกลุ่มอาชีพเดียวกันทำให้ทุกคนรู้สึกถึงการเรียนรู้และหล่อหลอมความเป็นวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสขึ้นมา นอกจากนี้อิทธิพลของกลุ่มยังส่งผลในรูปแบบการใช้ชีวิตของพวกเขาให้มีลักษณะคล้ายคลึงกัน อาทิ การสังสรรค์ร่วมกันทั้งในงานเฉลิมฉลองภายในองค์การ หรือนอกเวลาทำงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้วัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสเด่นชัดยิ่งขึ้น ผู้ให้ข้อมูลทุกคนที่ทำงานในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ต่างก็รู้สึกพอใจกับรายได้ต่อเดือนในระดับที่สูงกว่าคนในรุ่นเดียวกันที่ประกอบอาชีพอื่นๆ เพราะมันทำให้พวกเขา รู้สึกว่ามีรายได้เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการในการบริโภคของตนเองได้ดีพอสมควร

หลังจากที่พวกเขาเหล่านี้ได้เข้ามาทำงานในอาชีพแอร์โฮสเตสได้ทำให้สังคมส่วนใหญ่คลุกคลีอยู่กับกลุ่มคนที่ประกอบอาชีพเดียวกัน โดยเฉพาะกลุ่มเพื่อนที่อยู่องค์การสายการบินราคาประหยัดเดียวกัน เนื่องจากอาชีพมีช่วงเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในทุกๆวัน ส่งผลให้การสร้างความสัมพันธ์ หรือผูกพันกับสังคมอื่นๆได้ยาก อย่างไรก็ตามสิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลให้แอร์โฮสเตสมองตนเองชัดเจนขึ้นว่า พวกตนคือแอร์โฮสเตส เป็นพวกที่รักงานบริการ ไม่ชอบการใช้ชีวิตที่ซ้ำซากจำเจ หรือทำงานอยู่กับที่

5. จริยธรรม กฎหมาย และธรรมเนียม (Moral, Laws and Customs) : อาชีพแอร์โฮสเตสเป็นหนึ่งในอาชีพที่มีกฎระเบียบที่เข้มงวด และยึดหยุ่นได้ไม่มากในรูปแบบของการปฏิบัติงาน เหตุเพราะกฎระเบียบต่างๆขึ้นตรงต่อเวลา และความปลอดภัยของผู้โดยสาร ดังนั้นแอร์โฮสเตสทุกคนจึงถูกปลูกฝังให้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และบทบาทของตนเองอย่างเข้มงวด ดังจะเห็นได้จากการปลูกฝังเรื่องการตรงต่อเวลาตั้งแต่ช่วงเข้ารับการอบรมขั้นพื้นฐานที่ถึงแม้จะยังไม่ใช้การปฏิบัติงานจริง แต่แอร์โฮสเตสทุกคนก็ต้องยึดเวลาที่เริ่มเข้ารับการอบรมเป็นเหมือนเวลาที่ต้องทำการบิน ในช่วงแรกจะมีครูที่ทำการสอนคอยทำการคุมประพฤติการปฏิบัติตามกฎอย่างใกล้ชิด ทั้งในเรื่องของการแต่งกาย การแต่งหน้า การใช้เครื่องประดับหรือสิ่งของที่ผิดกฎระเบียบตามคู่มือการปฏิบัติตนของแอร์โฮสเตส หากใครไม่ปฏิบัติตามก็จะได้รับการว่ากล่าวและตักเตือน แต่ถ้าหากผ่านพ้นช่วงการอบรมไปแล้วนั้นแอร์โฮสเตสที่ไม่ปฏิบัติตามกฎก็จะได้รับการลงโทษที่เด็ดขาดนั้นคือการติดโค้ด หรือการถูกลงมาทำงานที่สำนักงานแทนการทำการบินแทน เป็นต้น กระนั้นถึงแม้จะมีกฎระเบียบถูกกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในคู่มือของแอร์โฮสเตส แต่ในเรื่องของการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน การบริการนอกจากจะต้องเป็นไปตามระเบียบเพื่อความปลอดภัย แต่ต้องคำนึงถึงจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของแอร์โฮสเตส อาทิ หากผู้โดยสารเดินทางมากับเด็กเพียงสองคน แต่ที่นั่งที่ได้ทำการซื้อมาเป็นคนละที่ ในตอนนั้นหากมีที่ว่างที่ถึงแม้จะเป็นที่นั่งพิเศษที่ต้องชำระเงินเพิ่มเติมจากค่าโดยสารปกติ แต่ด้วยจริยธรรมของการเป็นแอร์โฮสเตสที่ต้องคำนึงว่าการที่ผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารมาแต่ไม่ได้ที่นั่งติดกันโดยเฉพาะในกรณีเดินทางกับเด็ก แอร์โฮสเตสและทางสายการบินต้องให้ผู้โดยสารนั่งที่นั่งพิเศษแทนการแยกผู้ปกครองกับเด็ก หรือถึงแม้อีกนัยหนึ่งจะเป็นเรื่องของการดูแลความปลอดภัยให้แก่เด็กในปกครองของผู้โดยสารเอง เป็นต้น

ธรรมเนียมปฏิบัติของแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดนั้นไม่ได้ถูกเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน แต่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่ทำสืบทอดกันมา จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม ในองค์การสายการบินราคาประหยัดจะให้ความสำคัญในเรื่องของการเคารพรุ่นพี่ โดยในช่วงแรกของการฝึกการทำงาน แอร์โฮสเตสน้องใหม่จะมีรุ่นพี่คอยดูแลอย่างใกล้ชิด หรือที่เรียกว่าเมนทอร์ (Mentor) คอยดูแลและให้คำแนะนำแก่น้องฝึกงานใหม่ นอกจากนั้นที่องค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ยังนิยมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน อาจเพราะมาจากนโยบายขององค์การสายการบินที่มีการจัดกิจกรรมภายในองค์การขึ้นมา เพื่อต้องการให้แอร์โฮสเตสรวมถึงแผนกอื่น ๆ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์การ รูปแบบการสื่อสารของแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบิน

ราคาประหยัด ระหว่างแอร์โฮสเตสด้วยกันจะเป็นไปอย่างพี่น้อง จะเห็นได้จากการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลที่ตัวผู้วิจัยเองเป็นรุ่นน้องแอร์โฮสเตส การให้สัมภาษณ์ของรุ่นพี่ก็จะแทนสรพนามตนเองว่า “เจ้” ซึ่งเป็นคำใช้เรียกตนเองของแอร์โฮสเตสรุ่นพี่ในองค์การสายการบินแห่งนี้กันจนติดปาก อาจจะมาจากรูปแบบขององค์การสายการบินที่เน้นความเรียบง่าย และถึงแม้จะให้ความสำคัญกับการเคารพรุ่นพี่ แต่ก็ยังมีความเป็นกันเองของความเป็นเพื่อนร่วมงานอยู่มาก นอกจากนั้นการสื่อสารภายในองค์การระหว่างหัวหน้าและแอร์โฮสเตสที่หากแอร์โฮสเตสคนใดมีปัญหาใดๆหรือทำผิดกฎ การเรียกเข้าไปคุยของหัวหน้าก็จะเป็นไปอย่างพี่สอนน้องเพื่อให้สอดคล้อง และสร้างความสบายใจให้แก่แอร์โฮสเตสในองค์การ

6. อุปนิสัย และแนวความคิด (Habits and Ways of Thinking) : การเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด จากการเก็บข้อมูลพบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นไปในทางเดียวกันเกี่ยวกับรายรับที่สูงกว่าการประกอบอาชีพอื่นของอาชีพแอร์โฮสเตส แต่กระนั้นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลก็ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายที่มากเกินไป ทั้งยังมีอุปนิสัยที่ละเอียดรอบคอบกับการใช้จ่ายมากยิ่งขึ้นอาจเพราะมาจากการขัดเกลาขององค์การสายการบินที่ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่แอร์โฮสเตสจำเป็นต้องมีความละเอียดรอบคอบในเรื่องของความปลอดภัยรวมถึงความรับผิดชอบเกี่ยวกับทรัพย์สินภายในเครื่องบิน ดังนั้นจึงได้เพิ่มความละเอียดรอบคอบในการใช้จ่ายของตนเอง รวมถึงอิทธิพลที่มาจากเพื่อนร่วมงานที่มีลักษณะการใช้จ่ายที่เป็นระบบทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงในทรัพย์สินต่อไปในอนาคต โดยแอร์โฮสเตสบางคนถึงแม้จะไม่ได้เก็บออมในรูปแบบของตัวเอง แต่จะทำการเก็บออมในรูปแบบของอสังหาริมทรัพย์ อาทิ บ้าน หรือคอนโด เป็นต้น

“ชอบที่นี่เพราะถ้าเราบินเยอะเราก็ได้เงินเยอะ อย่างทุกวันนี้พอมีบ้านแล้วก็จะป็นสายบิน รับบินทุกวันทีสะดวกแต่ก็ไม่โหมมากเกินไป จะต้องดูแลสุขภาพตัวเองด้วย เพราะงานเราเวลากินเวลานอนมันไม่เหมือนคนปกติ”

(กรณีศึกษาที่ 4)

นอกจากแนวทางในการใช้จ่ายแล้ว เมื่อเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด แอร์โฮสเตสแต่ละคนจะมีการวางแผนแนวทางในการประกอบอาชีพต่อไปในอนาคตของตนเองหากไม่ได้ทำงานที่องค์การสายการบินราคาประหยัดต่อไป

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างบางคนมีความเห็นว่าต้องการที่จะออกไปประกอบธุรกิจของตนเองโดยลงทุนจากเงินเก็บที่ได้จากการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเพื่อความมั่นคงในเรื่องของสุขภาพและความปลอดภัยจากการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสหากต้องทำการบินเป็นระยะเวลานาน จะเห็นได้ว่าจากผลการศึกษาแนวความคิดของอาชีพแอร์โฮสเตสจะมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันในเรื่องของความมั่นคงในทรัพย์สิน และการวางแผนการประกอบอาชีพใหม่ในอนาคตหากไม่ได้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสต่อไป ซึ่งมาจากการมีปฏิสัมพันธ์กันกับสังคมในองค์การสายการบิน ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันทำให้แนวความคิดในการดำเนินชีวิตของแอร์โฮสเตสค่อนข้างเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

7. ภาษา (Language) : ในการทำงานของแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด ทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานมักจะมีคำศัพท์เฉพาะที่มีแต่แอร์โฮสเตสด้วยกันเท่านั้นที่สามารถเข้าใจได้ โดยคำศัพท์ที่ใช้ในการสื่อสารนี้ถูกถ่ายทอดและสื่อสารกันในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการเพื่อการทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน อาทิ เคบินชู (Cabin Shoes) – ใช้เรียกแทนรองเท้าที่ใส่เพื่อปฏิบัติงานบนเครื่อง, ยูนิท (Unit) – ใช้เรียกแทนช่องใส่ของบนเครื่องสำหรับแอร์โฮสเตส เป็นต้น รวมไปถึงคำศัพท์ที่ใช้ในชีวิตประจำวันที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน แต่มาจากการขุดเกลาคที่หล่อหลอมจากการดำเนินชีวิตการปฏิบัติในสายอาชีพเดียวกัน สร้างอัตลักษณ์ที่แสดงออกถึงอาชีพแอร์โฮสเตสโดยเฉพาะ

ภาษาที่ใช้สื่อสารกันเฉพาะในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมย่อยของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสที่สำคัญ เพราะหากผู้ใดที่ไม่ได้รับการขุดเกลาคจากองค์การสายการบินราคาประหยัด ไม่ได้ผ่านการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน หรือไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การ การทำความเข้าใจกับความหมายของภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเฉพาะองค์กรนี้ก็จะเป็นไปได้ยาก ดังนั้นการมีภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเฉพาะของแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดส่งผลให้แอร์โฮสเตสเกิดความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับสังคมในองค์การสายการบินและอาชีพแอร์โฮสเตสมากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและอภิปรายถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด และวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส ทั้งจากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ และการสัมภาษณ์เชิงลึก สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

5.1 ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด

ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลต่อการเข้ามาประกอบอาชีพจะมาจากการที่กลุ่มคนเหล่านี้มีมุมมองว่า เป็นอาชีพที่มีรายได้สูง ไม่ต้องรับผิดชอบมาก เป็นแค่งานให้บริการบนเครื่องบินเท่านั้น แต่ต้องมีความสามารถทางด้านภาษาที่อยู่ในระดับดี สามารถสื่อสารได้ ในขณะที่มุมมองเมื่อเข้ามาทำอาชีพแอร์โฮสเตสแล้ว กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเหมือนกันคือ ต้องมีความรับผิดชอบสูง มีความเครียดและความกดดันอยู่ในระดับพอสมควรในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เพราะความปลอดภัยคือสิ่งสำคัญที่สุด มีใจรักการบริการ ต้องสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่ายเพราะต้องทำงานร่วมกับผู้คนหลากหลายทั้ง ผู้โดยสาร กัปตัน นักบิน และพนักงานภาคพื้นต่างๆ

การเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีมุมมองว่าช่วงเวลาการรับสมัครตรงกับช่วงเวลาของตนเองต้องการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส ที่ไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นองค์การสายการบินแห่งใด เมื่อได้เข้ามาแล้วจึงได้เห็นว่าการทำงานในองค์การสายการบินราคาประหยัดทำให้มีเวลาให้กับครอบครัว รวมไปถึงสามารถประกอบอาชีพอื่นควบคู่ไปด้วยได้ ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนได้ทำธุรกิจควบคู่ไปกับการเป็นแอร์โฮสเตสที่ทำการบินภายในประเทศ และมีการวางแผนที่จะออกไปทำธุรกิจอย่างเต็มตัว บางส่วนปรารถนาที่จะทำงานนี้ต่อไป เพราะถึงแม้จะไม่มั่นคงมากนัก แต่ก็ยังเป็นอาชีพที่มีเกียรติและให้รายรับที่ดี และมีความสุขที่ได้บิน จึงยังไม่มีความวิตกต่อความไม่มั่นคงในอาชีพนี้ ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลอีกกลุ่มอยากประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสต่อไป แต่อยากไปลองทำงานกับสายการบินที่บินในต่างประเทศบ้าง เพื่อหาประสบการณ์เพิ่มเติมให้กับชีวิต หน้าที่การงาน

และยังเป็นการได้ฝึกภาษากับทั้งเพื่อนร่วมงานต่างชาติ และผู้โดยสารจากนานาประเทศ การทำงานในสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้เป็นการเริ่มต้นที่ดี แต่ด้วยความที่อยากเป็นที่ มีประสบการณ์ในการบริการ และการท่องเที่ยวประเทศต่างๆมากกว่านี้

ทั้งนี้ยังรวมถึงอยากได้ประสบการณ์เพิ่มมากขึ้นกับสายการบินที่ให้บริการแบบ เต็มรูปแบบ (full service) เนื่องจากที่องค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ในแต่ละ เที่ยวบินจะได้บริการเพียงแค่อาหารว่าง และบริการขายเครื่องดื่มกับของที่ระลึกเพียงเท่านั้น แต่ในสายการบินที่บริการเต็มรูปแบบ แอร์โฮสเตสจะต้องทำการเรียนรู้วิธีการขงเครื่องดื่ม และการเสิร์ฟอาหารในแบบต่างๆ รวมถึงต้องเรียนรู้วิธีการปฐมพยาบาลที่มากขึ้นเนื่องจาก ชั่วโมงการบินที่นานขึ้นตามการเดินทางไปยังแต่ละประเทศ ทำให้กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้รู้สึก ว่าได้ปฏิบัติหน้าที่แอร์โฮสเตสอย่างเต็มที่มากขึ้น

ทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสที่ได้นำเหล่าแอร์โฮสเตสน้องใหม่เข้าสู่การ ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด นอกจากนั้นแอร์โฮสเตสน้อง ใหม่ยังต้องผ่านวิธีการคัดเลือกขององค์การสายการบินเพื่อเรียนรู้ในการเป็นแอร์โฮสเตสที่มี ประสิทธิภาพตามแนวทางที่องค์การสายการบินราคาประหยัดวางแนวทางไว้

5.2 วิธีการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัด

วิธีและรูปแบบกระบวนการการคัดเลือกแอร์โฮสเตสใหม่เข้าสู่องค์การสายการบินราคา ประหยัด การอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส (Air Hostess Initial Training) การทดลองปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานจริง รวมไปถึงรูปแบบลักษณะของการมี ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์การเดียวกันเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทำให้แอร์โฮสเตสเกิด ความรู้สึกปลอดภัยและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอับองค์การเนื่องจากแอร์โฮสเตสได้เกิดการ เรียนรู้และพัฒนาปรับปรุงตนจากการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัดในด้าน ต่างๆ อันได้แก่ หน้าที่และบทบาทความรับผิดชอบของแอร์โฮสเตสที่ได้เรียนรู้ตั้งแต่การ เข้าอบรมในหลักสูตรขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส เพื่อทราบถึงขอบเขต หน้าที่และความรับผิดชอบของแอร์โฮสเตสทั้งในช่วงระยะเวลาของการปฏิบัติงานรวมถึงนอก เวลาการปฏิบัติงานแต่อยู่ในชุดเครื่องแบบของสายการบินที่ต้องมีการสำรวมกิริยามารยาทให้

เหมาะสมเสมือนปฏิบัติหน้าที่อยู่บนเที่ยวบิน, เพื่อนร่วมงานในองค์กรสายการบินราคา
 ประหยัดที่แอร์โฮสเตสได้มีปฏิสัมพันธ์ตลอดช่วงระยะเวลาของการทำงานและนอกเวลา
 ทำงาน ส่งผลให้แอร์โฮสเตสได้เรียนรู้รูปแบบการทำงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง
 นอกเหนือจากที่ได้รับการอบรมมา, การเมืองภายในองค์กร แอร์โฮสเตสได้ผ่านการเรียนรู้ถึง
 รูปแบบขององค์กรสายการบินราคาประหยัด ลักษณะแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร
 สายการบินที่แอร์โฮสเตสจำเป็นต้องปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กรสายการ
 บินตลอดช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน, ภาษาที่ใช้สื่อสารภายในองค์กรสายการบิน หรือ
 ระหว่างช่วงการปฏิบัติงานบนเครื่องบินที่แอร์โฮสเตสได้เรียนรู้จากการผ่านการปฏิบัติงานมา
 ช่วงระยะเวลานึง ภาษาเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นเพื่อความสะดวกในการเรียกสิ่งต่างๆซึ่งมีแต่
 แอร์โฮสเตสในองค์กรสายการบินราคาประหยัดด้วยกันเท่านั้นที่สามารถทำความเข้าใจได้,
 เป้าหมายการทำงานขององค์กรสายการบินที่แอร์โฮสเตสต้องเรียนรู้ตั้งแต่ช่วงระยะเวลาการ
 ได้รับการอบรม เพราะทุกแนวทางการปฏิบัติภายในองค์กรสายการบินราคาประหยัดนั้น
 ต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรสายการบินได้กำหนดไว้ และจากกระบวนการคัดเลือก
 ทางองค์กรสายการบินได้มองเห็นว่าแอร์โฮสเตสผู้ผ่านการคัดเลือกสามารถปฏิบัติงานตาม
 แนวทางนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ประวัติน้องการอันเป็นข้อมูลพื้นฐานที่แอร์โฮสเตสได้ทำ
 ความเข้าใจเพื่อทราบถึงวัฒนธรรมเบื้องต้นขององค์กรสายการบินราคาประหยัดที่
 ปฏิบัติงานกันด้วยระบบพี่น้อง เนื่องจากองค์กรสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้มีขนาดเล็ก
 ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรสายการบินเป็นไปอย่างไม่ลำบากรัก และการปฏิสัมพันธ์กับ
 สังคมในองค์กรมีความทั่วถึง

แอร์โฮสเตสที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์กรสายการบินราคาประหยัดจะถูก
 ขัดเกลามาผ่านกระบวนการทั้งทางตรง และทางอ้อม อันหล่อหลอมให้ความเป็นปัจเจกของแต่ละ
 คนที่มีมาก่อนหน้าการเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตสอาจค่อยๆเลือนไป และผสมรวมเข้าเป็น
 รูปแบบที่คล้ายคลึงกันมากขึ้น ทั้งในเรื่องของบรรทัดฐานเรื่องความปลอดภัย รูปแบบการใช้
 ชีวิตที่นิยมทำร่วมกัน การวางตัว และการแสดงออกไม่ว่าจะอยู่ในเวลางานหรือนอกเวลางาน
 พวกเขาจะแสดงออกถึงความมีบุคลิกภาพที่ดี รูปร่างดี และดูสะอาดสะอ้าน ทั้งนี้เนื่องจาก
 ทุกคนล้วนถูกขัดเกลามาจากการอบรมในหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ามาทำงาน
 และด้วยสังคมเพื่อนมักจะคลุกคลีอยู่กับคนในกลุ่มอาชีพเดียวกัน จึงทำให้เกิดกระบวนการผลิต
 ขี้ และขัดเกล้าให้มีภาพลักษณ์ดังกล่าว

นอกจากนี้วิธีการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัดในแต่ละขั้นตอนอันเริ่มจากการคัดเลือกแอร์โฮสเตสใหม่ที่เข้ากับวัฒนธรรมขององค์การสายการบิน การคัดออกผู้สมัครที่ไม่ได้มีลักษณะเดียวกันกับสายการบิน การทดสอบความสามารถของแอร์โฮสเตสใหม่ด้วยกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การสายการบินในหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานและการทดลองปฏิบัติงานจริง ซึ่งหากแอร์โฮสเตสไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบการทำงานและกฎระเบียบขององค์การได้ก็จะต้องออกจากการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส เมื่อแอร์โฮสเตสผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบิน คู่ขนานกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การสายการบินราคาประหยัด อันได้กลายเป็นปัจจัยในการประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด แอร์โฮสเตสจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส เป็นแอร์โฮสเตสคนหนึ่งในองค์การสายการบินราคาประหยัดและเป็นตัวต้นแบบแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการถ่ายทอดวิธีการคัดเลือกขององค์การสายการบินราคาประหยัดให้แก่แอร์โฮสเตสใหม่ต่อไป

5.3 ปัจจัยที่ประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส

เมื่อแอร์โฮสเตสได้ผ่านกระบวนการคัดเลือกเพื่อเข้าสู่การประกอบอาชีพในองค์การสายการบินราคาประหยัด ผ่านกระบวนการคัดเลือกขององค์การสายการบิน การปฏิบัติงานบนเที่ยวบิน การมีปฏิสัมพันธ์ทั้งกับคนในองค์การสายการบินและผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินราคาประหยัด สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในทุกวันได้หล่อหลอมให้กลุ่มแอร์โฮสเตสมีลักษณะเฉพาะอันมาจากปัจจัยต่างๆ ที่หล่อหลอมให้แอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดมีแนวทางการประพฤติปฏิบัติตนที่เป็นไปในลักษณะเดียวกัน

จากแนวความคิดทางวัฒนธรรมของ Tylor ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยอันเกิดจากสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดที่ประกอบสร้างลักษณะเฉพาะของแอร์โฮสเตสขึ้นมา โดยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ความเชื่อในเรื่องของการทำความเคารพสิ่งศักดิ์สิทธิ์โดยหวังให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์คุ้มครองเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้, ค่านิยมต่ออาชีพแอร์โฮสเตสว่าเป็นอาชีพที่สามารถมอบความมั่นคงให้แก่ผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ได้ ทั้งความมั่นคงทางการเงิน และการต่อยอดธุรกิจ

ส่วนตัวโดยการใช้เงินที่เก็บออมจากการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส, ความรู้พื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสที่ได้รับการขัดเกลาจากองค์การสายการบินราคาประหยัด ทั้งความรู้เรื่องการปฏิบัติต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เรื่องการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน การปฐมพยาบาลเบื้องต้น กระทั่งทักษะในการสื่อสารหรือเข้าหาผู้คนที่มีความรู้ความสามารถของแอร์โฮสเตสในด้านนี้สามารถนำไปต่อยอดทักษะในอนาคตได้ในอาชีพอื่นหากแอร์โฮสเตสไม่ได้ประกอบอาชีพในสายงานนี้ต่อไป, ศิลปะ การแต่งกาย รูปแบบพฤติกรรมอันมีลักษณะเฉพาะในสังคมแอร์โฮสเตส โดยกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสจะมีบรรทัดฐานในเรื่องของการแต่งหน้า แต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะอันได้รับอิทธิพลจากการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่ค่อนข้างเข้มงวดกับเรื่องบุคลิกลักษณะของแอร์โฮสเตส นอกจากนั้นการดำเนินชีวิตและการปฏิสัมพันธ์กับสังคมนอกเวลาของแอร์โฮสเตสโดยส่วนมากจะเป็นกลุ่มสังคมเดิมที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเช่นเดียวกัน เนื่องจากเวลาในการปฏิบัติงานของสายอาชีพอื่นมักจะไม่ตรงกับตารางการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตส ส่งผลให้รูปแบบพฤติกรรมต่างๆของผู้ที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเป็นไปในแนวทางเดียวกันเพราะได้ใช้เวลาในการอยู่ร่วมกันทั้งช่วงเวลาปฏิบัติงานและนอกเวลา, จริยธรรม กฎหมาย ธรรมเนียมในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด ที่ถึงแม้จะเป็นองค์การสายการบินขนาดเล็ก มีลักษณะการปฏิบัติงานแบบพื้น้อง แต่ต้องยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับตามที่องค์การสายการบินได้กำหนดไว้ในเรื่องของความปลอดภัย กระนั้นแอร์โฮสเตสเป็นอาชีพที่ต้องสื่อสารและทำความเข้าใจกับผู้โดยสารอยู่ตลอดเวลาการปฏิบัติงาน เมื่อผู้โดยสารมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือและไม่ขัดต่อมาตรการในเรื่องของความปลอดภัย แอร์โฮสเตสจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารอันเป็นเรื่องของจริยธรรมความถูกต้อง และการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ของแอร์โฮสเตสที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่, อุปนิสัย แนวความคิดของกลุ่มผู้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเป็นไปในแนวทางเดียวกันในเรื่องของการใช้จ่ายและการเก็บออมเพื่อความมั่นคงของการดำเนินชีวิตในขณะที่ยังประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส และหากไม่ได้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสต่อไป เนื่องจากอาชีพแอร์โฮสเตสเป็นอาชีพที่มีค่าตอบแทนทางรายได้ค่อนข้างสูง อันเป็นปัจจัยที่ดึงดูดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนมากให้เข้ามาประกอบอาชีพนี้เพื่อต้องการเก็บออมนอกเหนือจากการได้ทำงานที่ตนเองใฝ่ฝัน ดังนั้นจากการปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการดำเนินชีวิตกับสังคมในองค์การสายการบินราคาประหยัดส่งผลให้แอร์โฮสเตสมีอุปนิสัยและแนวความคิดไปในแนวทางเดียวกัน, ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงานในองค์การสายการบินราคาประหยัด ที่ถูกถ่ายทอดผ่านการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งภาษาที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์การสายการบิน

บินมีทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการแสดงให้เห็นถึงวิถีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่ถ่ายทอดผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การสายการบิน

จากปัจจัยต่าง ๆ อันเกิดจากวิถีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่หล่อหลอมให้ผู้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสมีลักษณะของการปฏิบัติงาน การดำเนินชีวิตให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน การรับรู้ว่าเป็นคนรักอิสระ ไม่ชอบทำงานจำเจ มีใจรักงานบริการ ส่งผลให้ผู้ประกอบอาชีพนี้ต้องเป็นคนที่ตระหนักรู้และมีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเครื่องบิน รวมถึงในการดำเนินชีวิต ซึ่งในระหว่างการปฏิบัติงานแอร์โฮสเตสต้องเผชิญกับความเครียดพอสมควร ทั้งความรับผิดชอบในการดูแลความปลอดภัย การบริการที่ต้องทำให้ผู้โดยสารประทับใจ นอกจากนี้ยังต้องรักษาบุคลิกภาพให้ดูดีและสง่างาม สะอาดสะอ้านตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การสายการบิน จึงทำให้แอร์โฮสเตสมีแนวโน้มในการทำกิจกรรมร่วมกันเสมอ อาทิ การออกกำลังกาย การช้อปปิ้ง เป็นต้น เนื่องจากระหว่างการทำงานค่อนข้างแบกรับความเครียดไว้มาก ดังนั้นกิจกรรมว่างจึงเน้นไปที่การทำกิจกรรมผ่อนคลาย ขณะเดียวกันการปฏิบัติงานจริงก็แสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดระหว่างการทำงานในหลายๆด้าน ทั้งด้านสถานที่บนเครื่องบินที่ปฏิบัติงาน ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้กิจกรรมที่พวกเขาสนใจเป็นกิจกรรมที่เน้นหนักไปทางการดูแลสุขภาพ เพื่อให้มีร่างกายที่สมบูรณ์อยู่เสมอ

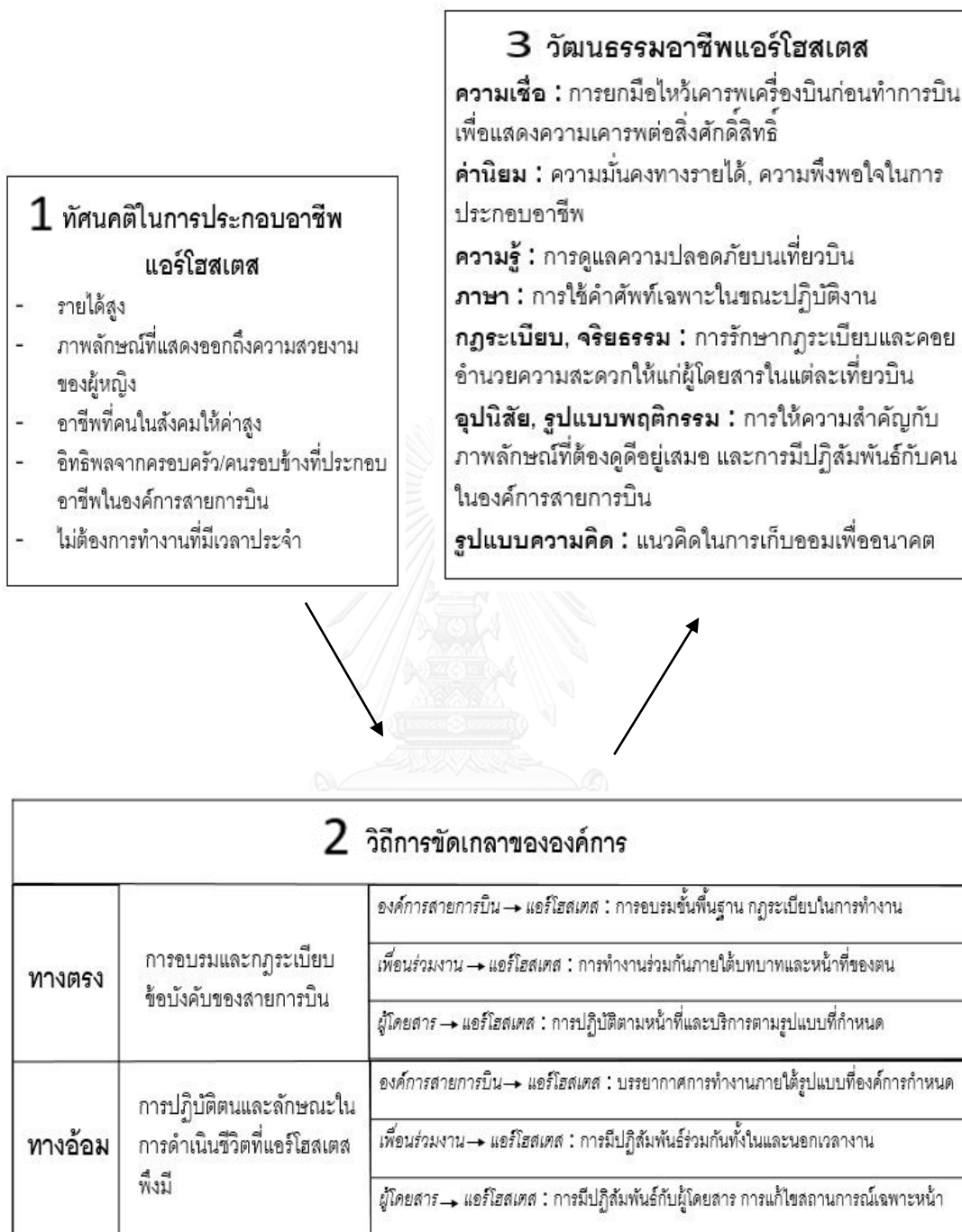
การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัด ผ่านกระบวนการขัดเกลาจากองค์การสายการบิน การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การสายการบิน ประกอบสร้างให้วัฒนธรรมอาชีพของแอร์โฮสเตสต้องตระหนักถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ พวกเขาไม่ได้รู้สึกเพียงว่าอาชีพนี้เป็นเพียงงานหรือหน้าที่ แต่สิ่งเหล่านี้คือส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต และทัศนคติที่เชื่อว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพที่มั่นคงทั้งรายได้และประสบการณ์การทำงานในปัจจุบัน จึงทำให้แอร์โฮสเตสที่สามารถปรับตัวเข้ากับองค์การปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้นอกจากนี้วัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสยังสามารถแพร่กระจายออกไปได้ในหมู่สมาชิกโดยมีการเรียนรู้ผ่านกระบวนการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่เปรียบเสมือนเป็นกาวหรือหลักที่ยึดแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดให้กลมเกลียวไม่แตกสลายลงไป

ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส รูปแบบกระบวนการต่างๆในการเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตส วิถีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด รวมไปถึงการ

ปรับตัวให้เข้ากับสังคมในองค์การสายการบิน ได้หล่อหลอมและกำหนดรูปแบบพฤติกรรมของแอร์โฮสเตสให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และวัฒนธรรมแอร์โฮสเตสนี้ได้เป็นตัวกำหนดลักษณะของแอร์โฮสเตสที่ส่งผลให้ถึงแม้จะไม่ได้อยู่ในช่วงเวลาการปฏิบัติงาน แต่ผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ก็จะมีลักษณะเป็นไปในแนวทางเดียวกับอาชีพของตน ทั้งบุคลิกลักษณะ การดูแลตัวเอง การตัดสินใจ อาจกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมอาชีพได้กลายมาเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการแสดงลักษณะของการดำรงชีวิต และวิถีชีวิตโดยที่สมาชิกในวัฒนธรรมนั้นไม่รู้ตัว



สรุปผลจากกรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพแสดงการสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

หมายเหตุ : องค์ประกอบต่างๆและการสรุปผลในแผนภาพนี้เป็นการแสดงผลในช่วงเวลา
ที่ทำการศึกษานั้น (มกราคม 2558 – มกราคม 2559)

สรุปผลจากกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแผนภาพแสดงการสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงให้เห็นถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสที่ส่งผลต่อการเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส โดยผ่านวิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดในขั้นตอนต่างๆ โดยวิธีการขัดเกลาขององค์การเหล่านี้ได้ส่งผลให้เกิดการประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดขึ้น อันมีรูปแบบการปฏิบัติและลักษณะในการดำเนินชีวิตเฉพาะสำหรับแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเท่านั้น โดยองค์ประกอบและการสรุปผลในแผนภาพนี้เป็นการแสดงผลในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา คือช่วงเดือนมกราคม 2558 - มกราคม 2559 เท่านั้น

การศึกษาทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส (กรอบที่ 1) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เพศหญิงที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่องค์การสายการบินราคาประหยัดกำหนดเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส ได้แก่ รายได้จำนวนมากจากการประกอบอาชีพเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น, ภาพลักษณ์ที่แสดงออกถึงความสวยงามของผู้หญิงผ่านบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาชีพนี้ที่ต้องคอยดูแลรูปลักษณ์ของตนเองให้ดูดีอยู่เสมอ โดยเฉพาะเวลาอยู่ในเครื่องแบบของสายการบิน, เป็นอาชีพที่คนในสังคมให้ค่าสูงจากอัตราการสอบแข่งขันเพื่อเข้ามาประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในทุกครั้งขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่มีจำนวนมากกว่าอัตราแอร์โฮสเตสที่องค์การสายการบินต้องการทุกครั้ง ประกอบต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกตามที่สายการบินกำหนดเพื่อค้นหาแอร์โฮสเตสที่มีลักษณะไปในแนวทางเดียวกันกับองค์การ, อิทธิพลจากครอบครัวและคนรอบข้างที่ประกอบอาชีพในองค์การสายการบินส่งผลให้แอร์โฮสเตสมีโอกาสได้สัมผัสและซึมซับรูปแบบการปฏิบัติงานขององค์การสายการบินและแอร์โฮสเตสมากกว่าบุคคลทั่วไป, ไม่ต้องการทำงานที่มีเวลาประจำในทุกวันเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส เพราะเป็นอาชีพที่ช่วงเวลาการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับตารางการบินของแต่ละเที่ยวบินที่องค์การสายการบินให้บริการ โดยตารางการบินที่ถูกจัดให้แก่แอร์โฮสเตสจะไม่ซ้ำกันในแต่ละวันส่งผลให้รูปแบบของช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงผู้โดยสารและผู้ร่วมงานไม่จำเจในทุกวัน

ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสได้พาแอร์โฮสเตสเข้าสู่การประกอบอาชีพในองค์การสายการบินราคาประหยัด และเข้าสู่กระบวนการขัดเกลาขององค์การสายการบิน อันเป็นจุดเริ่มต้นของ**วิถีการขัดเกลาแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด (กรอบที่ 2)** เริ่มตั้งแต่การผ่านขั้นตอนการคัดเลือกแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินที่ต้องการแอร์โฮสเตสที่มีลักษณะเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับสายการบินราคาประหยัด เมื่อผ่านการคัดเลือกเข้ามาแอร์โฮสเตสทุกคนต้องเข้ารับการอบรมขั้นพื้นฐานเพื่อเรียนรู้ความรู้ที่ใช้ในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส อันได้แก่ การจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่อง การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น หลังจากการอบรมเสร็จสิ้นแอร์โฮสเตสน้องใหม่ต้องผ่านการทดลองปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์การสายการบินกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด กระบวนการต่างๆเหล่านี้ของสายการบินนับเป็นแหล่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดกระบวนการขัดเกลาทางตรงระหว่างองค์การสายการบินกับแอร์โฮสเตสที่แอร์โฮสเตสได้เรียนรู้จากการวางรูปแบบการอบรมและการปฏิบัติงานขององค์การสายการบินราคาประหยัด นอกจากนี้ในช่วงระยะเวลาแอร์โฮสเตสน้องใหม่ได้พบกับบรรยากาศการทำงานจริง การทำงานกับเพื่อนร่วมงานทั่วทั้งสายการบินอันส่งผลให้เกิดการขัดเกลาทางอ้อมอันเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในองค์การสายการบินซึ่งกันและกันภายใต้บรรยากาศการทำงานตามรูปแบบที่องค์การสายการบินกำหนด

การปฏิบัติงานร่วมกันของแอร์โฮสเตสรุ่นพี่และรุ่นน้องในทุกวันของการทำงานแอร์โฮสเตสจำเป็นต้องปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของตนที่ได้เรียนรู้จากการอบรมขั้นพื้นฐานเพื่อรับผิดชอบหน้าที่ของตนให้เป็นไปตามแนวทางที่องค์การสายการบินราคาประหยัดได้กำหนดไว้ อันเป็นการขัดเกลาทางตรงที่ส่งผลให้แอร์โฮสเตสปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด กระนั้นในการปฏิบัติงานจริงแอร์โฮสเตสรุ่นพี่ได้ถ่ายทอดรูปแบบลักษณะของการปฏิบัติงานจริงที่แตกต่างจากการอบรมในห้องเรียน เนื่องมาจากการปฏิบัติงานในสถานที่ที่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ส่งผลการทำงานหน้างานมีความแตกต่างจากในบทเรียนค่อนข้างมาก การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าต่างๆบนเครื่อง ทั้งในเรื่องของอุปกรณ์ต่างๆเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง และการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่แนวทางในการปฏิบัติต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้โดยสารแต่ละคน เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจจากการปฏิบัติงานแอร์โฮสเตสส่วนมากจะใช้เวลาในการทำกิจกรรมหลังการปฏิบัติงานร่วมกัน อาทิ การออกกำลัง การช้อปปิ้ง เป็นต้น เหตุเพราะผู้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสจะมีช่วงเวลาในการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างเฉพาะตัวทำให้การนัดหมายกับเพื่อนที่ประกอบอาชีพอื่นเป็นไปได้ยาก แอร์โฮสเตสจึงนิยมที่จะเลือกไปทำกิจกรรมกับผู้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบิน

เดียวกัน นับเป็นกระบวนการขัดเกลาทางอ้อมระหว่างเพื่อนร่วมงานกับแอร์โฮสเตสที่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันทั้งในและนอกเวลางานอันเป็นหนึ่งในแหล่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดกระบวนการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด

นอกจากการปฏิบัติงานและทำกิจกรรมร่วมกันของแอร์โฮสเตสทั้งในและนอกเวลางานจะเป็นอีกแหล่งที่มาที่ส่งผลให้เกิดวิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดแล้ว การให้บริการผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบินเป็นอีกหนึ่งปัจจัยการขัดเกลาทางตรงของแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดที่ต้องปฏิบัติตามหน้าที่และบริการตามรูปแบบที่องค์การสายการบินกำหนด แอร์โฮสเตสเรียนรู้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารตั้งแต่ผู้โดยสารก้าวขึ้นมาบนเครื่องบิน การพนมมือไหว้ การยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวทักทายแก่ผู้โดยสาร พร้อมพาผู้โดยสารไปยังที่นั่งเป็นหน้าที่ที่แอร์โฮสเตสจำเป็นต้องปฏิบัติอันถูกเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในคู่มือการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสนอกเหนือจากการคอยดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารตลอดเที่ยวบิน กระนั้นในการปฏิบัติงานจริงแอร์โฮสเตสจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อาทิ หากผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือในการสอบถามข้อมูล หรือต้องการความสะดวกสบายต่างๆ ในคู่มือลูกเรือไม่มีกำหนดข้อควรปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับวิจารณญาณในการพิจารณาของแอร์โฮสเตสว่าควรปฏิบัติหรือให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารอย่างไรให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับจุดมุ่งหมายขององค์การสายการบิน ดังนั้นการแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าต่างๆกับผู้โดยสารเหล่านี้เป็นแหล่งที่ให้การขัดเกลาทางอ้อมที่ดีแก่แอร์โฮสเตสในการนำความรู้ที่ได้รับการอบรมและทัศนคติของตนที่มีต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์การปฏิบัติงานจริง

แหล่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดกระบวนการขัดเกลาขององค์การ อันได้แก่ องค์การสายการบินราคาประหยัด เพื่อนร่วมงาน และผู้โดยสาร เป็นแหล่งการเรียนรู้สำคัญที่ขัดเกลาแอร์โฮสเตสทั้งทางตรงและทางอ้อม อันหล่อหลอมให้แอร์โฮสเตสเป็นแอร์โฮสเตสที่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบข้อบังคับของสายการบินราคาประหยัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นหนึ่งในกลุ่มสังคมอาชีพแอร์โฮสเตสที่มีลักษณะการปฏิบัติตนและการดำเนินชีวิตไปในแนวทางเดียวกับองค์การสายการบินราคาประหยัดที่ส่งผลให้เกิดการประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัดขึ้นมา **วัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตสขององค์การสายการบินราคาประหยัด (กรอบที่ 3)** ถูกประกอบสร้างจากการที่แอร์โฮสเตสได้ถูกขัดเกลาทั้งทางตรงและทางอ้อมจากกระบวนการปฏิบัติงานในองค์การ

สายการบินราคาประหยัด รวมถึงการมีลักษณะในการดำเนินชีวิตและการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคมขององค์การสายการบินราคาประหยัด

โดยปัจจัยเหล่านี้ได้ประกอบสร้างให้แอร์โฮสเตสมีวัฒนธรรมอาชีพและแสดงออกผ่านการประพฤติปฏิบัติ อันได้แก่

ความเชื่อ (Beliefs) - การยกมือไหว้เคารพเครื่องบินก่อนทำการบินเพื่อแสดงความเคารพต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ อันเป็นความเชื่อในการสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่คุ้มครองเครื่องบินให้ปกป้องดูแลทุกคนบนเที่ยวบินของการปฏิบัติงานในแต่ละวัน

ค่านิยม (Values) - ความมั่นคงทางรายได้จากการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเป็นส่วนหนึ่งให้ผู้ที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสเกิดความพึงพอใจ และเลือกที่จะอยู่ในสายอาชีพนี้ต่อไป

ความรู้ (Knowledge) - เกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัยบนเที่ยวบินที่แอร์โฮสเตสต้องคอยตระหนักถึงอยู่ตลอดเวลาอันเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงของแอร์โฮสเตส

ภาษา (Language) - การใช้คำศัพท์เฉพาะในขณะปฏิบัติงานทั้งคำศัพท์ที่ใช้ในวงการการบินอันถูกกำหนดไว้อย่างเป็นทางการในคู่มือแอร์โฮสเตส และคำศัพท์ที่ถูกคิดขึ้นโดยถ่ายทอดผ่านแอร์โฮสเตสรุ่นก่อนๆ เพื่อใช้เรียกสิ่งต่างๆ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

กฎระเบียบ จริยธรรม (Laws, Moral) - การรักษากฎระเบียบและคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบินเป็นหน้าที่สำคัญที่แอร์โฮสเตสต้องคอยดูแลให้ผู้โดยสารสะดวกสบายมากที่สุดโดยการอำนวยความสะดวกต่างๆจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัยในการเดินทาง

อุปนิสัย รูปแบบพฤติกรรม (Habits, Behavior Patterns) - การให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ที่ต้องดูดีอยู่เสมอ และการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในองค์การสายการบินที่มีลักษณะในการดำเนินชีวิตเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนั้นในการทำกิจกรรมที่นอกเหนือจากเวลางานพร้อมด้วยความเหมาะสมทางด้านเวลาการนัดหมาย แอร์โฮสเตสจึงนิยมที่จะทำกิจกรรมต่างๆร่วมกัน

รูปแบบความคิด (Ways of Thinking) - แนวคิดในการเก็บออมเพื่ออนาคต เนื่องจากอาชีพนี้เป็นอาชีพที่ต้องใช้สุขภาพร่างกายเยอะ ด้วยรูปแบบของการปฏิบัติงานที่เวลาเปลี่ยนไปในทุกวัน การขึ้น-ลงของเครื่องบิน การปฏิบัติงานในสถานที่ที่มีออกซิเจนจำกัดส่งผลให้แอร์โฮสเตสจะมีขีดจำกัดของอายุตัวเองในการปฏิบัติงานนี้ ดังนั้นการเก็บออมในช่วงที่ยังมีรายได้สูงจากการทำงานแอร์โฮสเตสจึงเลือกที่จะวางแผนในการใช้จ่าย

เมื่อแอร์โฮสเตสผ่านการปฏิบัติงานในองค์การสายการบินราคาประหยัดเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่ง แอร์โฮสเตสจะรู้สึกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การสายการบินราคาประหยัด และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นหนึ่งในกลุ่มสังคมของผู้ที่ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสอย่างแท้จริง โดยลักษณะและรูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่มแอร์โฮสเตสจะเป็นไปในแนวทางเดียวกันส่งผลให้กลุ่มสังคมอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดมีทัศนคติ ภาพลักษณ์ และบุคลิกภาพในการประกอบอาชีพกลายเป็นต้นแบบทางการผลิตซ้ำของวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส และเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของวิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดที่จะถ่ายทอดลักษณะและรูปแบบการประพฤติปฏิบัติต่างๆ ให้แอร์โฮสเตสรุ่นใหม่ต่อไป เช่นเดียวกับวัฒนธรรมอาชีพอื่นที่จะมีลักษณะและรูปแบบที่แสดงออกถึงกลุ่มสังคมของอาชีพนั้นซึ่งจะแตกต่างกันไปตามวิธีการขัดเกลาของแต่ละองค์การ



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

จากผลการศึกษาทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด และวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส ทำให้ทราบถึงความต้องการของแอร์โฮสเตสซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การสายการบินราคาประหยัด โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงมุมมองของแอร์โฮสเตสผู้ปฏิบัติงานในองค์การสายการบินราคาประหยัดว่าต่างได้ให้ความสำคัญต่อสวัสดิการ และความมั่นคงทางรายได้เป็นอย่างมาก ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนที่ต้องการประกอบอาชีพนี้ในองค์การสายการบินราคาประหยัดแห่งนี้ต่อไปอาจเพราะมีพันธะทางครอบครัว แต่ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่มีพันธะความรับผิดชอบต่างอยากลองไปปฏิบัติงานในองค์การสายการบินระหว่างประเทศ โดยเฉพาะสายการบินทางตะวันออกกลาง เนื่องจากความมั่นคงทางสวัสดิการและรายได้ของแอร์โฮสเตส ดังนั้นหากองค์การสายการบินราคาประหยัดมีความต้องการที่จะรักษาทรัพยากรแอร์โฮสเตสที่ได้ผ่านการอบรมมาแล้วจึงควรพัฒนาขอบเขตของสวัสดิการให้กว้างขึ้น เพื่อป้องกันการย้ายองค์การสายการบินของแอร์โฮสเตสอันจะทำให้สายการบินมีค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกพนักงานใหม่เพิ่มมากขึ้น

2. การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ทำให้ผู้วิจัยเห็นกระบวนการสื่อสารภายในองค์การระหว่างกันโดยใช้อีเมลล์ (E-mail) ในการส่งสารให้แก่แอร์โฮสเตสในองค์การ การสื่อสารนี้จะเป็นข้อมูลข่าวสารต่างๆที่แต่ละแผนกโดยเฉพาะแผนกแอร์โฮสเตสต้องการให้สมาชิกภายในองค์การได้รับรู้และมีผลบังคับใช้ในองค์การ แต่กระนั้นด้วยรูปแบบการปฏิบัติงานภายในองค์การที่มีขนาดเล็กทำให้บางครั้งการยกเลิกนโยบายหรือผลบังคับใช้ต่างๆไม่ได้มีการส่งแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรมาทางอีเมลล์อีกครั้งหนึ่ง ทำให้สารไม่มาถึงผู้รับสารและส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่มีความชัดเจนเป็นมาตรฐานในแต่ละนโยบายที่ออกมาเท่าที่ควร ดังนั้นการส่งสารหรือการเผยแพร่ข้อมูลภายในองค์การควรจัดทำและเผยแพร่ให้ชัดเจนเพื่อให้แอร์โฮสเตสภายในองค์การสายการบินราคาประหยัดได้ทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและเพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเท่ากันทั่วทั้งองค์การสายการบิน

3. จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในช่วงระยะเวลาการอบรมขั้นพื้นฐานขององค์การสายการบินราคาประหยัดพบว่า การอบรมในเรื่องของการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินถึงแม้จะมีการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ กระนั้นตัวอย่างที่ใช้ในการอบรมไม่ใช่ อุปกรณ์ฉุกเฉินของจริงที่ใช้บนเครื่องบิน แต่เป็นอุปกรณ์ที่ถูกจำลองขึ้นมาส่งผลให้เมื่อถึงช่วงเวลาที่ต้องใช้เพื่อป้องกันเหตุฉุกเฉินในสถานการณ์จริงแอร์โฮสเตสจะไม่ชำนาญในการใช้มากพอเนื่องจากไม่เคยได้ทดลองปฏิบัติกับอุปกรณ์แบบเดียวกับที่ใช้บนเครื่องบินจริง ดังนั้นหลักสูตรการอบรมขั้นพื้นฐานขององค์การสายการบินราคาประหยัดควรเพิ่มเติมและปรับปรุงในการนำอุปกรณ์แบบเดียวกับที่ใช้ปฏิบัติงานจริงบนเครื่องบินในการทำการอบรม เพื่อสร้างความคุ้นเคยและเพิ่มเติมความชำนาญให้แก่แอร์โฮสเตสในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ทำการศึกษาองค์การสายการบินที่ให้การบริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service) และสายการบินระหว่างประเทศ (International Airlines) เพื่อศึกษาถึงเหมือนหรือความแตกต่างระหว่างรูปแบบการทำงานทัศนคติของผู้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสในองค์การ กระบวนการขัดเกลา และวัฒนธรรมอาชีพของแอร์โฮสเตสสายการบินนั้นๆ เนื่องจากจากองค์การสายการบินระหว่างประเทศที่ให้การบริการแบบเต็มรูปแบบจะมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและลึกซึ้งกว่าองค์การสายการบินราคาประหยัดภายในประเทศ ทั้งขั้นตอนในการบริการ ขั้นตอนในการดูแลรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร เพราะสายการบินระหว่างประเทศจะมีระยะเวลาในการทำการบินเป็นระยะเวลานาน รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแอร์โฮสเตสที่ต้องปฏิบัติงานในชั่วโมงการบินที่ยาวกว่าการบินภายในประเทศ การข้ามผ่านเขตของเวลาในแต่ละประเทศว่าส่งผลต่อทัศนคติของผู้ประกอบอาชีพนี้อย่างไร

รายการอ้างอิง

จิรวัดน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2538). ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม : การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร: สามดีการพิมพ์.

จุลณี เทียนไทย. (2553). มานุษยวิทยารุรกีจ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์. (2540). สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยา และมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชุตินธร สุตานนท์. (2539). การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2527). จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: แผนกจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิรมล รุ่งปัจฉิม. (2532). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกประกอบอาชีพของนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พร ภิเศก. (2546). วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนเหล่าสาย วิทยาการของกองทัพบก. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ยุธิตา มิจินา. (2553). อัตลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยา มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรวิทย์ วันเสถียร. (2539). การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ : ศึกษากรณีเฉพาะ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย คณะพัฒนาศาสตร์พยาบาล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2551). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโค ไซน่า.

ศุภมาส เพชรพรหม. (2550). แอร์โฮสเตส: กระบวนการเข้าสู่อาชีพ การดำเนินชีวิตการทำงาน และการจัดการอารมณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยา คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไศรยา เตชะวัฒนเศรษฐ์. (2544). โลกทัศน์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการอยู่เป็นโสดของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขามานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุเทพ เทียนสี. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อชวัน หงิมรักษา. (2546). กระบวนการขัดเกลาทางสังคมและพัฒนาบุคลิกภาพของวัดพระธรรมกาย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Chad Whelan. (2015). *Security networks and occupational culture: understanding culture within and between organisations*. Policing and Society.

David Bidney. (1959). *Theoretical Anthropology*. New York: Columbia University Press.

Elizabeth R. Moles and Norman L. Friedman. (2004). *The Airline Hostess: Realities of an Occupation with a popular cultural image*. Popular Culture.

Fishbein, M. and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research*. London: Addison- Wesley.

Frederic Dobruszkers. (2006). *An analysis of European low-cost airlines and their networks*. *Journal of transport Geography*. Transport Geography.

Georgia T. Chao, Anne M. O’Leary-Kelley, Samantha Wolf, Howard J. Klein and Philip D. Gardner. (1994). *Organizational Socialization: Its Content and Consequences*. *Journal of Applied Psychology*.

Graham Francis. (2004). *Airports’ perspectives on the growth of low-cost airlines and the remodeling of the airport-airline relationship*. *Tourism Management*. Loughborough University.

Hovland, C., Janis, I., & Kelley, H. (1953). *Communication and Persuasion*. New Haven, CT: Yale University Press.

Jan Terpstra. (2014). *Occupational culture of private security officers in the Netherlands – comparison with police officers' culture*. Netherland: Routledge.

Kluckhohn, Clyde; and Kelly, W. H. (1945). *The Concept of Culture*. The Science of Man in the World Crisis. Edited by Ralph Linton. New York: Columbia Univ. Press.

Language and Flight Attendant School. *Preparation to flight attendant* [Online]. 2003.
Available from: <http://www.flyingkas.ac.th/articles.php> [2008, June 12]

Leslie A. White. (1987). *Ethnological Essays: Selected Essays of Leslie A. White*. University of New Mexico Press.

Remmers, H.H., and Gage, N.L. (1995). *Educational Measurement and Evaluation*. Revis. Ed, Haper and Brothers.

Salaman, GJ. (1974). *Community and Occupation: an exploration of work-leisure relationships*. London: Cambridge University Press.

Sherif, Carolyn W., and Muzafer Sherif, eds. (1967). *Attitude, Ego-Involvement, and Change*. New York: Wiley.

Triandis H C. (1971). *Attitude and Attitude Change*. New York: Wiley.

Valerie I. sessa, Robert Kaiser, Jodi K. Taylor and Richard J. Campbell. (1998). *Executive Selection: a research report on what work and what doesn't*. North Carolina: Center for Creative Leadership.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

ข้อมูลทั่วไป ลักษณะประชากร

ชื่อ/กรณีศึกษาที่.....
 อายุ.....
 รายได้.....
 ระยะเวลาในการทำงาน.....
 สถานภาพสมรส.....
 ระดับการศึกษา.....
 สาขาวิชาที่จบมา.....
 ภูมิหลังทางครอบครัว.....

อาชีพและทัศนคติ

การเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตส (ทั้งก่อนหน้าการประกอบอาชีพ และปัจจุบัน).....
 รูปแบบการอบรมขององค์การสายการบินราคาประหยัด.....
 ความเข้มงวดของการอบรมขั้นพื้นฐาน.....
 ลักษณะของการปฏิบัติงาน.....
 กฎระเบียบข้อบังคับขององค์การต่อตำแหน่งงาน.....
 ลักษณะและการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมองค์การ.....
 ความพึงพอใจในอาชีพ.....
 การวางแผนชีวิต.....

ชีวิตส่วนตัวและความสัมพันธ์ทางสังคม

ลักษณะการดำเนินชีวิตประจำวัน.....
 การสังสรรค์กับเพื่อนฝูง.....
 ปฏิสัมพันธ์กับเครือข่ายทางสังคม การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การทำกิจกรรมกลุ่ม ฯลฯ.....

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวกมลเลิศ ฤทธิ์เดชา เกิดวันที่ 23 กรกฎาคม 2534 สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2554 เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรมานุษยวิทยามหาบัณฑิต สาขามานุษยวิทยา ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555

