พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพที่ชอบ สู่ตัวตนที่ใช่

สุภัทรา แก่นน้อย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพที่ชอบสู่ตัวตนที่ใช่

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2566

Supatra G.

.....

นางสาวสุภัทรา แก่นน้อย

ผู้วิจัย

Winai W

.....

รองศาสตราจารย์วินัย วงศ์สุรวัฒน์

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญยิ่ง คงอาชาภัทร

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Vichida Rakthum

.....

รองศาสตราจารย์วิชิตา รักธรรม

Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

ธีรพงษ์ ปิณจีเสคิกุล

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

ในการทำสารนิพนธ์เรื่อง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพที่ชอบ สู่ตัวตนที่ใช่ ทั้งสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินเต็มรูปแบบ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากรศ.ดร. วินัย วงศ์สุรวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้เสียสละเวลาในการตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนคำแนะนำต่างๆจนเกิดความระแคะระคาย จนนำไปสู่แนวคิดที่ทำให้วิจัยเล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ รวมไปถึงบรรยากาศการเรียนการสอนที่ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกผ่อนคลายจากความกดดันและมีกำลังใจในการแก้ปัญหาตั้งแต่เริ่มต้นงานวิจัย ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ที่เสียสละเวลาส่วนตัวในการให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัย พร้อมทั้งให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับวิจัยครั้งนี้ จนสามารถนำมาวิเคราะห์หาประเด็นที่คาดไม่ถึงได้ อีกทั้งต้องขอขอบพระคุณบุคคลรอบตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อนๆกลุ่มตัวมารดาทุกคนที่ร่วมฝ่าฟันอุปสรรคเคียงข้างกันเสมอมา และคอยเคี่ยวเข็ญให้ทำงานเสร็จทันเวลารวมถึงเป็นพลังงานบวกที่ทำให้ผู้วิจัยมีแรงต่อสู้ ไม่ย่อท้อต่อความยากลำบากในการศึกษาวิจัย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจการบิน และธุรกิจอื่นๆสามารถนำไปต่อยอดในการคัดเลือกและขัดเกลาบุคลากรให้ตรงกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจได้ และหวังว่าจะช่วยให้ผู้อ่านได้ประโยชน์ไม่มากก็น้อยในเรื่องของมุมมองที่มีต่ออาชีพ แนวทางในคัดเลือกบุคลากรตลอดจนการทำงานอย่างยั่งยืน

สุภัทรา แก่นน้อย

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพที่ชอบ สู่ตัวตนที่ใช่

FLIGHT ATTENDANTS WITH LOVED CAREER TO THE RIGHT OF IDENTITY

สุภัทรา แก่นน้อย 6450345

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์วินัย วงศ์สุรวัฒน์, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญยิ่ง คงอาชาภัทร, Ph.D., ธีรพงษ์ ปิณจีเสคิกุล, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง "พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพที่ชอบ สู่ตัวตนที่ใช่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจในการประกอบอาชีพในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควบคู่ไปความสอดคล้องกันกับบุคลิกภาพความเป็นตัวตน ครอบคลุมทั้งสายการบินต้นทุนต่ำ และสายการบินเต็มรูปแบบ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ร่วมกับการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research)

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความสนใจในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ภาพลักษณ์ ค่านิยมในสังคม ผลตอบแทนและสวัสดิการ แต่เมื่อก้าวเข้าสู่อาชีพแล้วกลับพบว่า การที่ยังประกอบอาชีพนี้อยู่นั้นเป็นเพราะแรงจูงใจที่แตกต่างออกไป ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกที่มีต่องานในทางบวก หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ได้ใช้ทักษะที่ตนเองถนัดอย่างเต็มที่รวมถึงนำทักษะนั้นไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี การจัดสรรเวลาพักผ่อนเหมาะสมเกิดดุลยภาพในชีวิต จนสามารถตอบสนองความต้องการขั้นสูงภายในจิตใจได้ และบุคลิกภาพที่สอดคล้องกัน คือ คนประเภทลูกผสม (Ambivert) โดยมีความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์เก่ง พร้อมที่จะทำงานร่วมกับคนหมู่มากแต่ก็ต้องการความเป็นส่วนตัว ปฏิบัติตามกฎได้อย่างไม่รู้สึกอึดอัด จะทำให้บุคคลนั้นสามารถอยู่รอดในอาชีพนี้ได้อย่างราบรื่นและยาวนาน

คำสำคัญ : อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน/ คนประเภทลูกผสม/ ภาพลักษณ์/ แรงจูงใจ

55 หน้า

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ข**
บทคัดย่อ		**ค**
สารบัญตาราง		**ฉ**
สารบัญรูปภาพ		**ช**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	5
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**6**
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	6
	2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	7
	2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกอาชีพ	8
	2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	12
บทที่ 3	**แผนการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล**	**17**
	3.1 วิธีการวิจัย	17
	3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการวิจัย	18
	3.3 รายละเอียดคำถามในการเก็บข้อมูล	19
	3.4 กำหนดการและระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	21
	3.5 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	21
	3.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูล	22
	3.7 ความเสี่ยงในการเก็บข้อมูลและแผนสำรอง	23
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	
	4.1 กระบวนการเก็บข้อมูลและความท้าทาย	25
	4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ**	**46**
	5.1 สรุปแนวคิดที่สำคัญที่ได้จากการวิจัย	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2 จุดอ่อนที่ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังไม่สมบูรณ์	49
5.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย	49
5.4 ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	**52**
ประวัติผู้วิจัย	**55**

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	25
4.2	แสดงรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นอดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	26
4.3	แสดงรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์	27

สารบัญรูปภาพ

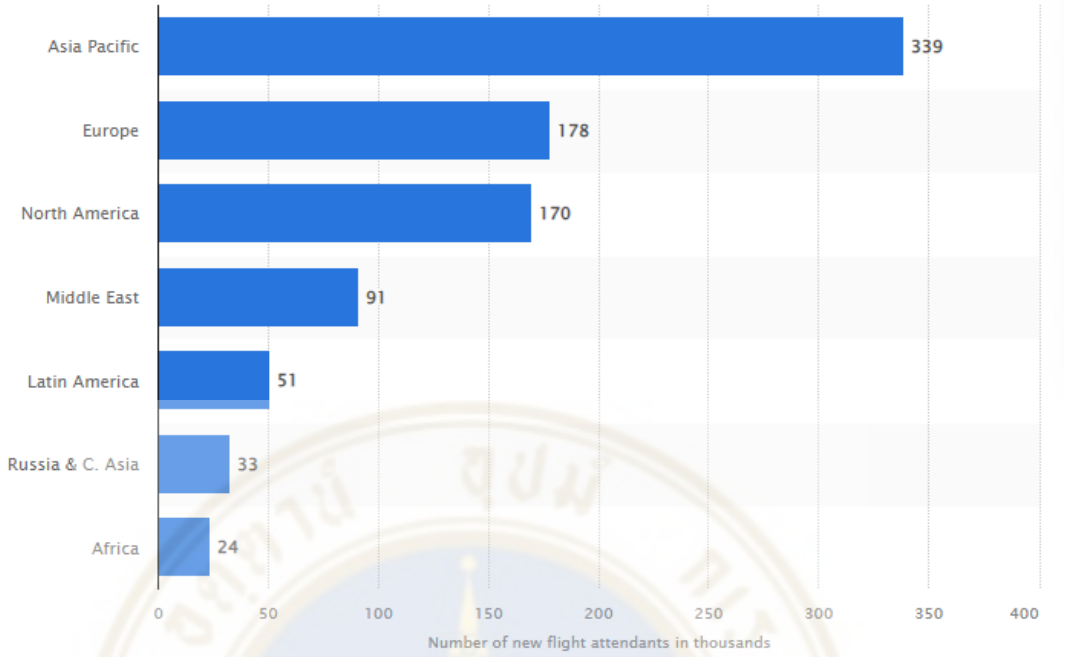
รูปภาพ		หน้า
1.1	สถิติความต้องการลูกเรือใหม่ในอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์	2
1.2	ตัวอย่างอัตลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3
2.1	หกเหลี่ยมแสดงความคล้ายคลึงของบุคลิกภาพทั้ง 6 ลักษณะ	10
2.2	ลำดับขั้นความต้องการตามแนวคิดมาสโลว์	13
4.1	คุณสมบัติที่แต่ละสายการบินต้องการ	38
4.2	บุคลิกภาพและคุณลักษณะเฉพาะที่แต่ละสายการบินต่างๆต้องการ	39
4.3	ขั้นตอนการสมัครของแต่ละสายการบิน	42

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

หากจะจัดอันดับอาชีพในฝันของคนไทย สำหรับผู้หญิงส่วนใหญ่ หรืออาจจะมีผู้ชายรวมถึงเพศทางเลือกสำหรับบางคน ก็คงจะหนีไม่พ้นอาชีพ **“นางฟ้า”** หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” ติดอยู่ในอันดับต้นๆอย่างแน่นอน สำหรับมุมมองของเด็กก็ไม่แพ้กัน จากผลสำรวจของเอแบคโพล มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในหัวข้อ “มองต่างมุม พ่อแม่-ลูก ว่าด้วยอาชีพในฝันและวันเวลาที่มีให้กัน” ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเด็กอายุไม่เกิน 19 ปี ส่วนใหญ่อยากเป็นนักบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 30.8 จึงถือว่าเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมอยู่เสมอตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ด้วยบุคลิก ภาพลักษณ์ที่ดูดี ผ่านเครื่องแบบ การแต่งกาย การแต่งหน้าทำผม ค่าตอบแทนที่ค่อนข้างสูง สวัสดิการที่น่าดึงดูด ประกอบกับโอกาสในการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่คนภายนอกทั่วไปมองเห็นและอยากเข้ามาสัมผัสกับอาชีพ **“นางฟ้า”**

หลายปีที่ผ่านมานี้ธุรกิจการบินมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งสายการบินเต็มรูปแบบ สายการบินต้นทุนต่ำที่เกิดขึ้นใหม่ ทั้งแบรนด์ไทย แบรนด์ร่วมทุนกับต่างประเทศ เช่น นิวเจนแอร์เวย์ ก่อตั้งในปี 2555 ไทยไลอ้อนแอร์และไทยเวียดเจ็ทแอร์ ก่อตั้งในปี 2556 ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์และนกสกู๊ต ก่อตั้งในปี 2557 แม้ว่าในปัจจุบันทั่วโลกยังคงอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แต่ประเทศต่างๆก็มีการผ่อนคลายเรื่องการเดินทางทั้งในประเทศ รวมถึงการเดินทางระหว่างประเทศ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็ยังถือเป็นอุตสาหกรรมหลักที่มีแนวโน้มเติบโตในอนาคต เป็นผลทำให้ธุรกิจการบินจะเติบโตตามไปด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากข่าวการเปิดตัวสายการบินใหม่ P80 AIR เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2565 และจัดตั้งโครงการร่วมกันกับ วิทยาลัยการพัฒนาและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่จะมีการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันเพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกงานและทดลองปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพิ่มโอกาสเข้าสู่สายการบินหลังจบการศึกษาอีกด้วย โดยในการขยายธุรกิจการบินย่อมต้องมีการเปิดรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับจำนวนเครื่องบินใหม่ที่เข้ามาในฝูงบินด้วย



ภาพ 1.1 สถิติความต้องการลูกเรือใหม่ในอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์ระหว่างปี 2564 ถึง 2583 แยกตามภูมิภาค

ที่มา : https://www.statista.com/statistics/1025808/commercial-aviation-industry-new-cabin-crew-demand-worldwide/

แต่การจะได้ก้าวเข้าสู่อาชีพนางฟ้านี้ไม่ง่ายดายนัก ต้องผ่านการคัดเลือกที่ยากลำบาก คุณสมบัติของบุคลากรที่แต่ละสายการบินต้องการอาจจะมีข้อจำกัดบางประการให้เป็นไปตามมาตรฐานองค์กร เพื่อสะท้อนเอกลักษณ์ และภาพพจน์ที่ดีในการประชาสัมพันธ์สายการบิน อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งในการกระตุ้นความสนใจผ่านการบริการ ดังนั้น ผู้ที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงต้องมีความสามารถในการพูด การสื่อสาร ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า วุฒิภาวะทางอารม์และความอดทนสูง นอกจากนี้ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร ถึงแม้อาชีพนี้จะมีความเสี่ยง แรงกดดันจากหลายๆด้าน รวมถึงภัยแฝงที่เกิดจากการทำงาน การย้ายถิ่นฐานไปพำนักในพื้นที่ห่างไกล หรือต่างประเทศ จากงานวิจัยในสังกัดมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดที่ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงในสหรัฐฯ บ่งชี้ว่าเป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงที่จะป่วยด้วยโรคมะเร็งมากกว่าอาชีพอื่นในวัยเดียวกัน ซึ่งคิดเป็นประมาณสองเท่า มีการตั้งข้อสันนิษฐานว่าอาจเกิดจากภาวะเครียด กดดัน ซึมเศร้า พักผ่อนไม่เพียงพอ แต่ก็ยังคงมีการแข่งขันที่สูงมากดังจะเห็นได้จากจำนวนผู้เข้าสมัครหลายพันคนต่อการเปิดรับแต่ละรอบ ในขณะที่ผู้ผ่านการคัดเลือกเข้าทำงานจริงมีสัดส่วนน้อยไม่ถึงครึ่งของผู้เข้าสมัคร หรือในบางครั้งมีเพียงหลักสิบคน

เท่านั้น จากการสืบค้นข้อมูลจำนวนผู้เข้าสมัครสายการบินแห่งหนึ่ง ในปี 2557 มีมากถึง 4,500 คน แต่รับเข้าทำงานจริงเพียง 275 คน อีกสายการบินแห่งหนึ่ง ในปี 2558 มีจำนวนผู้เข้าสมัคร 1,200 คน แต่รับเพียงแค่ 35 คน ประกอบกับข้อมูลจากบทความข่าวต่างๆ เช่นเมื่อปี 2560 มีเด็กจบใหม่ 2,000 คนแห่สมัครลูกเรือสายการบินแห่งชาติ หรือในปี 2562 คนแห่สมัครลูกเรือสายการบินหนึ่ง ต่อคิวยาวแน่นอาคารผู้โดยสาร เป็นจำนวนมากกว่า 3,000 คน

การก้าวเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นไม่ได้มีแค่เพียงการแข่งขันกับผู้คนมากมาย แต่ยังต้องแข่งขันกับตัวเองด้วย จากประสบการณ์ของผู้วิจัยเองนั้นผ่านการสมัครมามากกว่า 2 ครั้ง ถึงจะได้ติดปีก สำหรับบุคคลรอบข้างและบุคคลอื่นที่เผยแพร่บทความบนโลกออนไลน์พบว่า ส่วนใหญ่สมัครมากกว่า 4 ครั้ง บางคนมากถึง 10 ไปจนถึงเกือบ 20 ครั้งกว่าจะได้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจและความพยายาม รวมไปถึงการลงทุนเตรียมความพร้อมซึ่งมีมูลค่าไม่น้อยเพื่อให้ผ่านการคัดเลือก จึงเกิดเป็นความนิยมในการเข้าเรียนสถาบันติวเตอร์ต่างๆ เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ เรียนรู้แนวทางการตอบคำถามในแต่ละด่านทั้งกลุ่มและเดี่ยว การแต่งหน้าทำผมที่เหมาะสมกับสายการบินที่ไปสมัคร ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าสมัครสอบวัดระดับภาษา ค่าตัดชุด ค่าถ่ายรูปประกอบการสมัคร ค่าเดินทางหากต้องไปสมัครนอกภูมิลำเนา อาจจะมีค่าแต่งหน้าทำผม หรือค่าเรียนว่ายน้ำเพิ่มเติมสำหรับบางคนอีกด้วย ซึ่งรวมแล้วก็อาจมีมูลค่าการลงทุนสูงถึงเกือบแสนบาทเลยทีเดียว

สำหรับอัตลักษณ์ที่หลากหลายของแต่ละสายการบิน ทำให้กระบวนการคัดเลือกพนักงานนั้นแตกต่างกันออกไป เช่น บางสายการบินต้องการคนที่มีบุคลิกโฉบเฉี่ยวมั่นใจ เคร่งขรึม คล่องแคล่ว เคร่งครัดในกฎระเบียบวินัย ขณะที่บางสายการบินชอบคนที่บุคลิก น่ารัก สดใสดูเป็นกันเอง ตลอดจนวิธีการฝึกอบรม การสร้างค่านิยม บรรทัดฐาน เพื่อขัดเกลาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกันออกไปนี้ ย่อมต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกันกับนโยบายและวัฒนธรรมขององค์กรด้วย

ภาพ 1.2 ตัวอย่างอัตลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ที่มา : https://www.facebook.com/CrewAcademy.TH

ด้วยคุณลักษณะและมาตรฐานการรับสมัครที่เฉพาะเจาะจงสำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการแสดงออกด้วยการลงรูปในชุดเครื่องแบบ การใช้ชีวิตและรสนิยมบนโลกโซเชียล ซึ่งมักจะมีคนให้ความสนใจ ทำให้หลายคนมักเข้าใจว่าการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องเป็นคนหน้าตาดี ดูหรูหรา สง่างาม รูปร่างดีสมส่วน มาทำงานบริการยืนยิ้มยืนไหว้ให้ผู้โดยสาร จึงอยากมาทำอาชีพนี้เพราะต้องการสร้างภาพลักษณ์ ค่าตอบแทนเยอะ รวมถึงได้ท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามความเข้าใจดังกล่าวอาจไม่ได้ถูกต้องอย่างแท้จริง จะเห็นได้จากตัวอย่างที่มีดาราหันหลังให้วงการบันเทิงแล้วผันตัวมาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น จุ๊ จุฑามาศ, ป๊อปปี้ ชัชชญา, มด ณปภัช, นิ้ง กุลสตรี ทั้งที่จริงๆแล้วอาชีพดารานักแสดงนั้นจะเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงภาพลักษณ์ทางสังคม และรายได้ที่มากกว่า หรือบุคคลอื่นที่มีประสบการณ์ในอาชีพอื่นมาก่อนซึ่งมีรายได้และความมั่นคงมากกว่าการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในวัยเดียวกัน

นอกเหนือจากนั้นยังมีทัศนคติที่แตกต่างของบางบุคคลที่มองอาชีพนี้ว่าไม่ได้สวยงามสูงส่งเสมอไป สังเกตได้จากกระแสดราม่าเหยียดอาชีพโดยเจ้าของร้านดังที่มีเนื้อหาว่า เป็นสจ๊วต เป็นแอร์ ก็คือเป็นขี้ข้าบนเครื่องบิน ให้ความเห็นว่าเป็นงานเดียวที่จะหางานอื่นทำต่อไม่ได้ เป็นธุรกิจระยะสั้นเนื่องจากสัญญาการจ้างงานมีกำหนดระยะเวลาไม่นานเช่น 3 ปี 5 ปีเป็นต้นซึ่งก็ได้มีคนเข้ามาแสดงความคิดเห็นขัดแย้งเป็นจำนวนมาก ในส่วนของการได้เดินทางท่องเที่ยวนั้น จากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่เคยได้ไปพำนักในต่างประเทศ พบว่ามีเพื่อนร่วมองค์กรบางคนเลือกที่จะพักผ่อนอยู่แต่ในโรงแรมอาจเกิดจากความเหนื่อยล้า ค่าครองชีพสูง หรืออาจจะไม่ได้ชอบท่องเที่ยวก็เป็นได้ มุมมองของผู้วิจัยมองว่าหลังจากที่ก้าวเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทำได้แค่เพียงผิวเผินหากไประหว่างการปฏิบัติหน้าที่สำหรับบางสายการบินเนื่องจากเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บินข้ามคืนถึงประเทศปลายทางในตอนเช้า และต้องปฏิบัติงานอีกครั้งในเช้าวันถัดไป หากเลือกเที่ยวก็ต้องแลกกับการไม่ได้นอน และทำได้แค่เพียงเที่ยวใกล้โรงแรมที่เข้าพักเท่านั้น ไม่เหมือนกับการตั้งใจไปท่องเที่ยวในวันหยุดจริงๆ อีกประการหนึ่งสวัสดิการที่ได้เป็นส่วนลดค่าตั๋วนั้นอาจทำให้มีโอกาสท่องเที่ยวจริงแต่ก็มีข้อจำกัด เช่น การขอวันลาที่ยาก หรือวันหยุดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่แน่นอน ไม่ตรงกับบุคคลรอบข้างที่จะไปด้วยก็ทำให้โอกาสตรงนี้ลดน้อยลง

ผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเกิดข้อสงสัยว่า แรงจูงใจในการประกอบอาชีพในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ภาพลักษณ์ที่ได้รับจากมาตรฐานของอาชีพ“นางฟ้า” หรือไม่ และภาพลักษณ์นั้นสอดคล้องการทำงานจริง สมกับคำว่า “นางฟ้า” หรือไม่ หรือแท้ที่จริงแล้ว มีเบื้องลึกเบื้องหลัง มี

ปัจจัยอื่นที่คนทั่วไปอาจไม่รู้ แล้วบุคลิกตัวตนของบุคคลเหล่านั้นแท้จริงเป็นอย่างไร โดยจะทำการศึกษาในมุมมองของแรงจูงใจที่อาจเกิดจากปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ ลักษณะการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กร และสิ่งแวดล้อม จะตอบความต้องการได้ในระดับใดบ้าง อีกทั้งยังคำนึงถึงบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพแบบไหนที่เหมาะสมที่สุดกับการเป็นพนักงานต้อนรับ

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาเหตุผลในมุมมองเรื่องแรงจูงใจในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินเต็มรูปแบบ รวมถึงเปรียบเทียบมุมมองจากคนภายนอกที่ประกอบอาชีพอื่น

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และความสอดคล้องกันของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับบุคลิกภาพตัวตนที่แท้จริง

1.2.3 เพื่อศึกษาความแตกต่างของวัฒนธรรมและกฎระเบียบองค์กรแต่ละสายการบิน

1.2.4 เพื่อการต่อยอดสู่การพัฒนาการบริหารจัดการคนในองค์กรให้เปิดประสิทธิภาพมากขึ้นสำหรับธุรกิจสายการบิน และสำหรับธุรกิจอื่นๆ เพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้เป็นที่น่าดึงดูดใจให้บุคคลเข้ามาทำงานกับองค์กรตนเองได้

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง **พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพที่ชอบ สู่ตัวตนที่ใช่** ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งสามารถนำมาอธิบายการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกอาชีพ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตามงานศึกษาวิจัยเรื่อง ขีดความสามารถที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (โชติกา พันธ์ผูกบุญ, 2563, น. 3-13) กล่าวว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ บุคคลที่ได้รับอนุญาตจากฝ่ายอำนวยการบินให้ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน โดยมีหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบินดังต่อไปนี้

1. ด้านการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร ในทุกสายการบินจะมีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่กำหนดและควบคุมให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับและมาตรฐาน โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ ICAO

2. ด้านการบริการแก่ผู้โดยสาร แต่ละสายการบินจะมีการฝึกอบรมการบริการระหว่างเที่ยวบิน โดยเนื้อหาจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะของสายการบิน เช่น สายการบินเต็มรูปแบบ (Full Service Airline) ที่จะมีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อาหารและเครื่องดื่ม อย่างครบถ้วนตลอดเที่ยวบิน (วสุตม์ โชติพานิช, 2560, น. 17-20)

คุณสมบัติในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แม้จะมีเกณฑ์ที่กำหนดแตกต่างกันไปในแต่ละสายการบิน แต่อย่างไรก็ตามคุณลักษณะพื้นฐานในการปฏิบัติงานของทุกสายการบินที่มีเหมือนกันคือ 1. ความรู้ บางสายการบินจะมีการกำหนดการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี แต่ในบางสายการบินที่มีเกณฑ์ต่ำกว่านั้นหากผ่านการสัมภาษณ์ จะต้องมีคะแนนสอบไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ของการฝึกอบรม รวมถึงการสอบภาคปฏิบัติ 2. ทักษะ เนื่องจากผู้โดยสารมีความ

หลากหลายทางเชื้อชาติทั้งในการบินภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสาร สายการบินส่วนใหญ่จึงมีการกำหนดคะแนนในการวัดระดับความสามารถทางภาษาที่ได้มาตรฐาน เช่น TOEIC หรือข้อสอบวัดระดับที่จัดโดยสารการบินเอง นอกจากนี้ยังมีภาษาที่สาม เช่น จีน ที่อาจมีการเปิดรับสมัครเป็นพิเศษเพื่อดูแลผู้โดยสารโดยเฉพาะในบางเที่ยวบิน ทั้งนี้ทักษะการว่ายน้ำ ถือเป็นอีกหนึ่งทักษะที่สายการบินส่วนใหญ่กำหนดเพื่อทดสอบความสามารถในการดูแลความปลอดภัยของตนเองและผู้โดยสารในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน 3. ด้านลักษณะของบุคคล เช่น การกำหนดส่วนสูงขั้นต่ำหรือคุณสมบัติในการเอื้อมแตะตามระดับความสูงที่กำหนด น้ำหนัก และสุขภาพ

ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ้างถึงใน (ขวัญชนก อยู่สำราญ, 2560, น. 17-20) เป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ของสายการบิน มักจะถูกนำเสนอไปบนสื่อในเชิงบวกผ่านเครื่องแบบการแต่งกายที่สวยงาม มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี รวมถึงการได้เดินทางไปยังต่างประเทศอีกด้วย ซึ่งเป็นที่สนใจของทั้งเพศชายและเพศหญิง และเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับทางสังคม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะตามกฎและข้อบังคับขององค์กรที่มีอำนาจ และบุคลิกลักษณะตามข้อกำหนดของสารการบิน เพื่อให้การต้อนรับ ให้การบริการตั้งแต่อำนวยความสะดวก การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ดูแลความเรียบร้อยแก่ผู้โดยสาร ตลอดจนให้ความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและตนเองตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานอีกด้วย

2.2 แนวคิดด้านและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ

แนวคิดทัศนคติ อ้างถึงใน (นันทริกา ไปเร็ว, 2557, น. 14) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า การเรียนรู้ทำให้เกิดความโน้มเอียง ต่อพฤติกรรมการตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจสิ่งนั้น โดยทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่จะแสดงผ่านคำกล่าว หรือการกระทำของบุคคลนั้น อ้างถึงใน (พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี, 2552, น. 10) อธิบายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงในการปฏิบัติและอารมณ์ของบุคคลที่จะประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าพอใจหรือไม่พอใจ โดยจะเป็นแนวคิดหรือวัตถุก็ได้

หน้าที่ของทัศนคติที่สำคัญ Katz อ้างถึงใน (ดลชนก นะเสือ, 2554, น.14-15) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ (Understanding or knowledge function) ทัศนคติจะเป็นแนวทางในการอ้างอิงเพื่อช่วยให้ได้เรียนรู้ เกิดความเข้าใจโลก สิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา และการกระทำของบุคคลได้ง่ายขึ้น เมื่อได้รับรู้และเกิดประสบการณ์มาแล้วจะเก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม มาเป็นแหล่งอ้างอิงที่จะสามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและบุคคลอื่นได้

2. เพื่อปกป้องอัตตาของตนเอง (Ego-defense or protect their self-esteem) ทัศนคติจะสะท้อนออกมาเพื่อปกป้องตนเอง โดยมีเป้าหมายเพื่อการระบายความรู้สึกนึกคิด เมื่อบุคคลคนนั้นไม่ยอบรับความจริงในสิ่งที่ขัดแย้งกับความคิดของตน เพื่อหลีกเลี่ยงจากสิ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

3. เพื่อใช้ในการปรับตัวหรือความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Adjusting function or need satisfaction) ทัศนคติช่วยในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมโดยคำนึงถึงประโยชน์เป็นหลัก และพัฒนาทัศนคตินั้นให้ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้

4. เพื่อการแสดงออกของค่านิยม (Value expression function) ทัศนคติจะช่วยบุคคลได้แสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง เพื่อปกป้องภาพลักษณ์หรือเพื่อปิดบังทัศนคติที่แท้จริง การแสดงออกของค่านิยมจะเป็นการแสดงออกถึงทัศนคติที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคคลนั้น

การศึกษาวิจัยเรื่อง นางฟ้าติดปีก : ทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิถีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดและวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส (กมเลศ ฤทธิ์เดชา, 2558) จากผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติในการเลือกประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ การรับรู้ภาพลักษณ์ที่แสดงออกถึงผู้หญิงที่สวยงาม เครื่องแบบการแต่งกาย รวมถึงการแต่งหน้าทำผม เป็นการทำงานที่ดูสง่างามอยู่ตลอดเวลา ด้านรายได้ที่สังคมมองกว่าอาชีพนี้มีค่าตอบแทนค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับลักษณะงานและความรับผิดชอบ อีกประการหนึ่งคือเป็นอาชีพที่คนในสังคมภายนอกให้ค่าสูง โดยมองว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีความสามารถทางด้านภาษา มีรูปร่าง หน้าตาและบุคลิกภาพที่เป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์หรือเป็นหน้าเป็นตาให้กับสายการบินได้ อีกทั้งยังมีกระบวนการคัดเลือกพนักงานที่ยากต่อการพาตนเองเข้าสู่อาชีพนี้ได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกอาชีพ

ทฤษฎีการเลือกอาชีพ มีหลายทฤษฎีที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอทฤษฎีการเลือกอาชีพที่เกี่ยวข้อง ต่อไปนี้

2.3.1 ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์ (Holland's Theory of Vocational Choice) อ้างถึงใน (ธำรงค์ ทวีพันธุ์สานต์, 2552, น. 14-23)

John L. Holland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยจอนห์นฮอพคิน ได้สร้างทฤษฎีการเลือกอาชีพ แบบสำรวจความสนใจในอาชีพ และแบบสำรวจบุคลิกภาพ เพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกอาชีพ โดยตั้งสมมติฐานไว้ดังต่อไปนี้

1. การเลือกอาชีพเป็นการแสดงออกถึงบุคลิกภาพของบุคคลนั้น เหตุผลในการเลือกอาชีพนั้นคือความสนใจที่จะแสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพในการทำงาน งานอดิเรกและการใช้เวลาว่างของบุคคล

2. การวัดบุคลิกภาพมาจากการสำรวจความสนใจในอาชีพ

3. การที่บุคคลเลือกทำอาชีพหนึ่ง จากประวัติและบุคลิกภาพ อาชีพเดียวกันนี้ก็จะดึงดูดบุคคลที่มีลักษณะเหมือนหรือคล้ายคลึงกัน

4. ในแต่ละบุคคลจะมีความสนใจต่ออาชีพอยู่ 2-3 อาชีพซึ่งมีความสำคัญต่อเลือกอาชีพเป็นอย่างมาก

5. ความสอดคล้องของบุคลิกภาพกับสภาพแวดล้อมของงาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความมั่นคง และความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

แนวความคิดพื้นฐานในทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์ มี 4 ประการดังต่อไปนี้

1. อาชีพเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงบุคลิกภาพ ซึ่งบุคลิกภาพของบุคคลแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะตามความสนใจของอาชีพประเภทต่างๆ คือ งานช่างฝีมือและกลางแจ้ง หรือพวกชอบเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Realistic) งานวิทยาศาสตร์และเทคนิค หรือพวกที่ชอบเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ใช้ความคิด การแก้ปัญหา (Investigative) งานศิลปะ ดนตรีและวรรณกรรม หรือพวกชอบศิลปะ (Artistic) งานบริการการศึกษาและสังคม หรือพวกชอบเข้าสังคม (Social) งานจัดการและค้าขาย (Enterprising) และงานสำนักงานและเสมียน หรือพวกชอบระเบียบแบบแผน (Conventional) บุคลิกภาพแต่ละลักษณะเป็นผลมาจากวัฒนธรรม และแรงผลักดันส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยประสบการณ์จาก ครอบครัว ตระกูล ระดับชั้นทางสังคม สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ทำให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ กลายเป็นความสนใจหรือไม่สนใจ หากมีความสนใจก็เกิดเป็นความสามารถเฉพาะ และสิ่งนี้จะแสดงออกมาในรูปแบบของบุคลิก และการแสดงออกซึ่งเอกลักษณ์

2. สิ่งแวดล้อมของบุคคลก็แบ่งได้เป็น 6 ลักษณะตามความสนใจในอาชีพข้างต้น โดยบุคคลที่มีบุคลิกคล้ายๆกันมีแนวโน้มจะหันเข้าหาบุคคลและสิ่งต่างๆที่มีลักษณะสอดคล้องกันด้วย

3. บุคคลจะเข้าหาสิ่งแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้เขาได้ใช้ทักษะ ความสามารถ รวมถึงทำให้บุคคลนั้นได้แสดงตัวตน ทัศนคติ และค่านิยมของเขา

4. บุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ถ้าเราสามารถรับรู้ถึงบุคลิกภาพ และสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกันก็จะรู้ถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวกับงานด้วย เช่น การเปลี่ยนอาชีพ การเลือกอาชีพ ความสำเร็จ พฤติกรรมในการศึกษาและสังคม

นอกเหนือจากแนวความคิดพื้นฐาน 4 ประการ ยังมีแนวความคิดปลีกย่อยเพิ่มเติมอีก 4 ประการดังนี้

1. ความสอดคล้องต้องกัน (Consistency) บางลักษณะของบุคลิกภาพมีความสอดคล้องกัน เช่นบุคลิกภาพของบุคคลที่สนใจงานช่างฝีมือและกลางแจ้งกับงานวิทยาศาสตร์และเทคนิค

2. ความแตกต่างกัน (Differentiation) ส่วนใหญ่บุคคลจะมีบุคลิกภาพลักษณะหนึ่งที่เห็นได้ชัดถึงแม้จะปะปนกับลักษณะอื่นอยู่บ้างเพียงเล็กน้อย แต่ในบางคนอาจมีบุคลิกภาพลักษณะต่างๆในระดับใกล้เคียงกันจนทำให้ยากต่อการระบุว่ามีลักษณะของบุคลิกภาพแบบใด

3. ความเหมาะสมกัน (Congruence) สิ่งแวดล้อมของบุคคลที่มีความสนใจอาชีพประเภทหนึ่ง จะเหมาะสมกับบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความสนใจอาชีพประเภทนั้น มากกว่าบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความสนใจประเภทอื่น

4. การคาดคะเน (Calculus) บุคลิกภาพแต่ละลักษณะและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กันโดยไม่สามารถแยกออกจากกันได้ หากบุคคลมีบุคลิกภาพลักษณะหนึ่งก็จะสามารถคาดคะเนลักษณะอื่นได้

ภาพ 2.1 หกเหลี่ยมแสดงความคล้ายคลึงของบุคลิกภาพทั้ง 6 ลักษณะ

ที่มา : http://www.livebinders.com

2.3.2 ทฤษฎีการเลือกอาชีพของเชฟเฟอร์ (Schaffer's Theory of Vocational Choice) (อ้างถึงใน อภิณัฏฐ์ ทรัพย์มาก, 2557, น. 26-27)

R.H. Schaffer ทำการวิจัยการเลือกประกอบอาชีพของบุคคลต่างๆ โดยมีแนวคิดที่ว่า บุคคลจะเลือกอาชีพที่สามารถสนองความต้องการของตน มักจะมีแนวโน้มประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานถ้าการเลือกนั้นมีความสอดคล้องกัน ซึ่งเชฟเฟอร์ได้สรุปความต้องการด้านต่างๆไว้ ได้แก่

1. ต้องการความภาคภูมิใจในตัวเองเมื่อได้รับการยอมรับจากผู้อื่น
2. ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ที่จะได้รับความรัก ความอบอุ่น และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. ต้องการประสบความสำเร็จจากสิ่งที่ตนทำ
4. ต้องการมีอำนาจและสามารถควบคุมบุคคลอื่นได้
5. ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น
6. ต้องการแสดงออกถึงความเป็นตัวตน
7. ต้องการสถานะทางสังคมในด้านเศรษฐกิจ
8. ต้องการทำตามค่านิยมที่ตนเองยึดถือ
9. ต้องการความรับผิดชอบในระดับต่ำ เน้นทำตามผู้อื่น
10. ต้องการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในกิจกรรมต่างๆ
11. ต้องการความมั่นคงทางรายได้และการเงิน
12. ต้องการอิสระ และเป็นตัวของตัวเอง

เชฟเฟอร์ อธิบายว่า บุคคลจะมีความสุขและรับรู้ถึงความสำเร็จในการประกอบอาชีพได้มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับว่าอาชีพนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้แค่ไหน

ส่วนประกอบทางด้านประชากรศาสตร์เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ ค่านิยม ความคิด บุคลิกภาพ สิ่งเหล่านี้ถูกพัฒนามาในแต่ละวัยของชีวิต ซึ่งมีความแตกต่างกัน ทำให้มีผลต่อความสามารถในการเลือกอาชีพแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย พัฒนาการด้านอาชีพ จะช่วยให้เข้าใจกระบวนการเรียนรู้ต่อตนเอง อิทธิพลจากประสบการณ์วัยเด็ก ลักษณะของบุคลิกภาพที่มีผลกับค่านิยมและการตัดสินใจ เนื่องจากบุคคลจะทราบว่ามีความต้องการอะไรจากอาชีพนั้น หรืออาชีพนั้นต้องการคุณสมบัติแบบใด และอาชีพที่เขาเลือกจะตอบสนองความต้องการของเขาได้อย่างไร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

(ยุวรัตน์ มีทรัพย์, 2553, น. 10-11) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจไว้ว่า การกระทำหรือพฤติกรรม ที่ถูกกระตุ้นโดยแรงผลักดันจากภายในและภายนอก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือ แรงจูงใจเป็นเสมือนแรงขับเคลื่อนบุคคลกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

(ปวีณา รัศมีงาม, 2559, น. 15) กล่าวว่า แรงจูงใจ การกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรม หรือความพยายามที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างที่เป็นเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง

อ้างถึงใน (ศิริพร พูลหวัง, 2559, น. 16) บุคคลที่มีแรงจูงในที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน จะเป็นคนที่มีความมานะบากบั่น มีความทะเยอทะยานเพื่อบรรลุเป้าหมาย ต้องการแข่งขัน และจะพัฒนาตนเองด้วยการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น

ประเภทของแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจไว้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกโดยไม่จำเป็นต้องถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าภายนอกใดๆ แต่กระทำออกมาจากสภาวะภายในจิตใจของตนเอง ซึ่งประกอบไปด้วย ความต้องการ การรับรู้ การเรียนรู้ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ อ้างถึงใน (เมธา หริมเทพาธิป, 2563, น. 102)

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึง สิ่งเร้าภายนอกที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมตามเป้าหมายของบุคคลที่ถูกกระตุ้น ได้แก่ ความคาดหมายหรือจุดหมายปลายทาง ความก้าวหน้า ที่มาจากอิทธิพลของครอบครัว วัฒนธรรม สังคมสิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ อ้างถึงใน (เมธา หริมเทพาธิป, 2563, น. 102)

สรุปได้ว่า แรงจูงในนั้นคือ สิ่งเร้าจากภายในที่เป็นความต้องการทางจิตใจ และสิ่งเร้าภายนอกจากสิ่งแวดล้อมและสังคมของบุคคลนั้น เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดพลังขับเคลื่อน และแสดงออกมาผ่านพฤติกรรม หรือการกระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้

การศึกษาวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจมีหลายทฤษฎีที่มีชื่อเสียง โดยครั้งนี้ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงบางทฤษฎีที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy Needs Theory) และทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg’s Theory of Motivation)

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy Needs Theory) นักจิตวิทยาและนักมานุษยวิทยา ได้อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในระดับหนึ่งแล้ว แต่มักจะยังไปไม่ถึงขั้นของความพึงพอใจได้อย่างสมบูรณ์แบบ ดังนั้นมนุษย์จึงเกิดความต้องการเพิ่มขึ้นในอีกระดับหนึ่งที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นไปตามลำดับขั้นทั้ง 5 ระดับ อ้างถึงใน (อุรกฤษฎ์ ประชากุล, 2559, น. 6-8) เรียงลำดับแต่ละขั้นจากต่ำไปสูง เป็นผลทำให้บุคคลแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันด้วย อ้างถึงใน (พนตา พรหมรัตน์, 2559, น. 9-11)

ภาพ 2.2 ลำดับขั้นความต้องการตามแนวคิดมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Needs)
ที่มา : https://thewisdom.co/content/maslows-hierarchy-of-needs/

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายหรือสรีระ (Physiological & Biological Needs) คือความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตและความอยู่รอด นั่นคือปัจจัย 4 ที่ประกอบไปด้วย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค อ้างถึงใน (พงศธร ศรีทับทิม, 2555, น. 16-17)

ลำดับที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Security & Safety Needs) หลังจากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเป็นลำดับถัดไป ได้แก่ ความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปราศจากความกลัวความเจ็บปวด อ้างถึงใน (พงศธร ศรีทับทิม, 2555, น. 16-17)

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางด้านความรักและความผูกพัน (Love and Belonging Needs) เมื่อมีชีวิตที่อยู่รอด มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะต้องการความรัก ความสัมพันธ์จากบุคคลอื่น รวมถึงต้องการครอบครองการเป็นเจ้าของความรักนั้นไปตลอด แต่ใน

ลำดับขั้นนี้ ตามงานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทย คือความต้องการทางสังคม ซึ่งเป็นสถานภาพและการอยู่ร่วมกันในสังคม เช่นการเป็นที่รักและยอมรับจากเพื่อนในที่ทำงาน อ้างถึงใน (พนิตา พรหมรัตน์, 2559, น. 9-11)

ลำดับที่ 4 ความต้องการการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem Needs) เมื่อความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว ต่อมาคือการสร้างสถานภาพของบุคคลหนึ่ง ที่ทำให้รู้สึกเกิดความมั่นใจ มีความภูมิใจ มีเกียรติได้รับความเคารพนับถือ ชื่นชมในความสำเร็จของตนเอง เช่น การกล่าวขานถึงตนด้วยความสุภาพ ยศ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้น อ้างถึงใน (พนิตา พรหมรัตน์, 2559, น. 9-11)

ลำดับที่ 5 ความต้องการรู้จัก เข้าใจตนเองอย่างสมบูรณ์ (Need for Self-Actualization) อ้างถึงใน (อุรกฤษฎ์ ประชากุล, 2559, หน้า 6-9) คือความต้องการประสบความสำเร็จในความสมหวัง ตามการนึกคิดที่ปราถนา เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ อ้างถึงใน (ประภัสสร วัฒนา, 2560, น. 19) อธิบายลำดับขั้นความต้องการขั้นที่ 5 ไว้ว่า การรับรู้และเข้าใจศักยภาพของตนเอง การประพฤติปฏิบัติอย่างสุดความสามารถเพื่อประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเอง และในขณะเดียวกันก็คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมด้วย เช่น รับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ของผู้อื่น และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในตัวเอง

และยังกล่าวถึงทฤษฎี มาสโลว์ว่า ยังมีข้อยกเว้นบางอย่างในทฤษฎีนี้ คือถึงแม้ว่าบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับต้นๆ อย่างไม่สมบูรณ์ เช่นการดูถูกเหยียดหยาม หรืออันตรายในชีวิต แต่ก็จะสามารถพัฒนาตนเองมาจนถึงลำดับขั้นที่มีความเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์ได้

2. ทฤษฎีสองปัจจัย หรือทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory of Motivation)

ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคคล ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น โดยแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน(Maintenance factor) อ้างถึงใน (อุรกฤษฎ์ ประชากุล, 2559, น. 8-10) หรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Hygiene factor)

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้น แรงจูงใจในทางบวก ก่อให้เกิดความพึงพอใจและรักในการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการลำดับขั้นสูง เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หากขาดไปก็จะยังคงถึงพอใจในระดับเดิม อ้างถึงใน (เมธา หริมเทพาธิป, 2563, น. 102) อีกทั้งยังตอบสนองความต้องการภายในตัวบุคคล (อุรกฤษฎ์ ประชากุล , 2559, น. 8-10) ดังนี้

2.1.1 ความสำเร็จทางด้านการงาน เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 การได้รับการยอมรับ เป็นการได้รับการยอมรับ ยกย่องชื่นชม หรืออาจจะเป็นการให้กำลังใจจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือบุคคลทั่วไป เมื่อบุคคลนั้นประสบความสำเร็จ

2.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรู้สึกที่มีต่องาน ความชัดเจนในหน้าที่และความรับผิดชอบที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือใช้ความสามารถความถนัดในการทำงานได้สำเร็จด้วยตนเอง

2.1.4 ความรับผิดชอบ การให้อำนาจในการรับผิดชอบงานนั้นอย่างเต็มที่ โดยปราศจากการควบคุมและกำกับดูแล

2.1.5 ความก้าวหน้า การได้รับโอกาสในการหาความรู้และฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองเพิ่มเติม รวมไปถึงการได้รับการเปลี่ยนสถานะหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

2.2 ปัจจัยค้ำจุน(Maintenance factor) หรือ ปัจจัยสุขศาสตร์ (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคล จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน อ้างถึงใน (พรทวี เถื่อนคำแสน, 2559, น. 7-9) ซึ่งจะเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมของงานหรือส่วนประกอบของงานซึ่งเป็นตัวค้ำจุนแรงจูงใจ ได้แก่

2.2.1 เงินเดือน และค่าตอบแทน ที่เพิ่มขึ้นในรูปแบบของเงิน สวัสดิการต่างๆ ที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง รวมไปถึงโอกาสในการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพด้วย

2.2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลที่ร่วมงานด้วยทั้ง เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และหัวหน้างาน ที่เป็นการแสดงออกถึงความเข้าใจซึ่งกันและกัน อีกทั้งวาจาและกิริยาที่ดีต่อกัน

2.2.4 ด้านสถานะของอาชีพ โดยการที่บุคคลในสังคมให้การยอมรับ ให้เกียรติและศักดิ์ศรีแก่อาชีพนั้น

2.2.5 ด้านนโยบายและการบริหารงาน คือการสื่อสารและการจัดการองค์กร

2.2.6 ด้านสภาพการทำงาน เช่น ชั่วโมงในการทำงาน ลักษณะของสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

2.2.7 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานการณ์หรือความรู้สึกบางอย่างที่ได้รับจากการทำงาน ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.2.8 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่อความยั่งยืน และความมั่นคงขององค์กร

2.2.9 ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา คือความสามารถในการบริหารและจัดการการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างยุติธรรม อ้างถึงใน (เกวลี พ่วงศรี, 2557, น. 15-17)

บทที่ 3
แผนการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพที่ชอบ สู่ตัวตนที่ใช่” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงบุคลิกภาพและคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งได้กำหนดแผนการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1) วิธีการวิจัย
2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการวิจัย
3) รายละเอียดคำถามในการเก็บข้อมูล
4) กำหนดการและระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
5) การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
6) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
7) ความเสี่ยงในการเก็บข้อมูลและแผนสำรอง

3.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ครั้งนี้ จะใช้กระบวนการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research)

การดำเนินการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร เพื่อสืบหาข้อมูลการเปิดรับสมัครคัดเลือกบุคลากรในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากสายการบินโดยตรงและสถาบันสอนเตรียมความพร้อม รวมถึงบทความที่เกี่ยวข้องต่างๆจากการค้นคว้าบนอินเตอร์เน็ต มาเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยวิเคราะห์ประเด็นหลักๆที่สำคัญ โดยจะเป็นเครื่องมือในการสร้างแนวทางคำถามให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ต่อไป ซึ่งจะศึกษาแนวคิดหรือทฤษฎีอันได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเลือกอาชีพ
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

3.1.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)

ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์อย่างละเอียดเป็นรายบุคคล การนัดหมายจะยึดตามความสะดวกของวัน เวลาและสถานที่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนการปฏิบัติงานของผู้ให้สัมภาษณ์ อีกทั้งเพื่อให้มีสมาธิจดจ่ออยู่กับการตอบคำถามได้อย่างมั่นใจและตรงประเด็น การสัมภาษณ์จะอยู่ในรูปแบบทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว มีระยะเวลาประมาณ 30 นาที โดยมีการกำหนดประเด็นต่างๆไว้ล่วงหน้าว่าจะมีคำถามในเรื่องใดบ้าง ซึ่งอาจจะมีการนัดหมายมากกว่า 1 ครั้งต่อ 1 ผู้ให้ข้อมูล ในกรณีที่ต้องมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบทุกประเด็นที่ต้องการ ผู้วิจัยจะทำการซักถามด้วยประเด็นคำถามที่เหมือนกันทุกคน แต่รายละเอียดของคำถามจะไม่ตายตัว ขึ้นอยู่กับความต่อเนื่องของบทสนทนาที่อาจทำให้เกิดความแตกต่างของข้อมูลเชิงลึกในแต่ละบุคคล ผู้วิจัยจะเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว บอกเล่าประสบการณ์ มุมมองความคิดได้อย่างเปิดเผย ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าการเก็บข้อมูลดังกล่าวจะเกิดประโยชน์ต่อการนำมาประมวล และวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป ข้อมูลเชิงลึกโดยละเอียดจะเอื้อประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจที่จะสะท้อนถึงบุคลิกและแรงจูงใจของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งอาจจะมีมุมมองที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลอาจทำให้ทราบถึงบางมุมที่ผู้วิจัยคาดไม่ถึง

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยทั้งในองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) และสายการบินเต็มรูปแบบ (Full-Service Airlines) ซึ่งเป็นบุคคลที่ผู้วิจัยรู้จักคุ้นเคยกันในระดับหนึ่ง หรือเป็นผู้ที่เคยปฏิบัติงานร่วมกัน ผู้วิจัยเห็นว่าความสนิทสนมจะทำให้ผู้สัมภาษณ์เกิดความไว้วางใจ มีความกล้าที่จะเปิดเผยและแสดงพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติ สามารถบ่งบอกถึงความเป็นตัวตนได้เป็นอย่างดี

กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการเลือกเก็บข้อมูลจำนวน 30 คน โดยมีกลุ่มเป้าหมายดังนี้ คือ

กลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะเป็นระยะเวลาที่นานพอสมควรในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความคุ้นชิน และมีมุมมองที่ลึกซึ้งต่ออาชีพ กลุ่มบุคคลที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งอาจเป็นผู้ที่สนใจและมีความเข้าใจเกี่ยวกับอาชีพในระดับหนึ่ง หรือมีความคิดเห็นต่ออาชีพนี้ในลักษณะของการมองเข้ามาจากภายนอก รายละเอียดการแบ่งของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

กลุ่มที่ 1

กลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี

- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปัจจุบันยังคงปฏิบัติงานอยู่
- อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

กลุ่มที่ 2

กลุ่มบุคคลที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- กลุ่มบุคคลที่เคยเข้าร่วมการสมัครคัดเลือกมากกว่า 1 ครั้ง
- กลุ่มบุคคลที่ไม่เคยเข้าร่วมการสมัคร แต่เคยใช้บริการอย่างน้อย 3 สายการบิน

อีกประการหนึ่งคุณสมบัติของผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องเป็นบุคคลที่มีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงคำตอบที่ไม่ตรงกับความรู้สึก และความคิดที่แท้จริงของผู้ให้สัมภาษณ์

3.3 รายละเอียดคำถามในการเก็บข้อมูล

ประเด็นสำคัญที่จะนำมาสู่คำถามในการสัมภาษณ์เจาะลึกในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้มีการกำหนดเบื้องต้นไว้ล่วงหน้า เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผลในลำดับต่อไป โดยมีหัวข้อเพื่อเป็นแนวทางสำหรับตัวอย่างคำถามดังต่อไปนี้

1. ประวัติและข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

- เพศ
- อายุ
- รายได้
- ระดับการศึกษาและสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา
- ภูมิหลังเกี่ยวกับครอบครัว

2. ชีวิตส่วนตัว สิ่งแวดล้อม และบุคลิกภาพ

- การสังสรรค์กับบุคคลรอบข้างหรือการเข้าสังคม

- การใช้ชีวิตประจำวันหรือกิจกรรมที่ชื่นชอบ
- ลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น การแต่งกาย สถานที่ที่ชอบไป รสนิยมส่วนตัว

ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาก่อนจะมีการซักถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงออกเมื่ออยู่ในเครื่องแบบ เช่น โพสรูปบนโซเชียลมีเดียบ่อยแค่ไหน และการดำเนินชีวิตต่างสถานที่หลังจากจบการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ออกไปท่องเที่ยวกับเพื่อนร่วมงานที่ไหนบ้าง ไปเป็นประจำหรือไม่

3. ทัศนคติและแรงจูงใจต่ออาชีพ

- ประสบการณ์ทำงานทั้งในอดีตและปัจจุบัน อาชีพอื่นที่สนใจ
- การเข้าสู่อาชีพ
- ลักษณะและวัฒนธรรมองค์กร
- รูปแบบการปฏิบัติงาน
- ช่วงเวลาและระยะเวลาในการทำงาน
- ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร
- การวางแผนอนาคต

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะมีการถามถึงมุมมองคนภายนอกที่มองเข้ามาว่า เคยฝันหรืออยากเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบ้างหรือไม่ ถ้ามีความสนใจมีเหตุผลอะไรทำไมถึงไม่มาสมัคร ภาพลักษณ์หรือบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างไร แล้วคิดว่าตัวตนจริงๆของเค้าเป็นแบบนั้นไหม รวมถึงจะตั้งคำถามเชิงทดสอบโดยการยกตัวอย่างภาพบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในเครื่องแบบว่าบุคคลนั้นเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือไม่

ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปัจจุบันยังคงปฏิบัติงานอยู่นั้นจะมีคำถามเสริมเพื่อลงรายละเอียดเชิงลึกมากขึ้น เช่น การทำงานกับผู้โดยสารเป็นอย่างไรบ้าง สถานการณ์แปลกๆหรือปัญหาที่พบเจอระหว่างการทำงานและแก้ไขสถานการณ์และปัญหานั้นได้หรือไม่ เคยได้ใบเตือนจากหัวหน้าลูกเรือหรือไม่และเป็นเรื่องอะไร มีการขาดงานบ่อยไหม เวลาว่างระหว่างการบินได้พูดคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้งแค่ไหน ถามถึงวัฒนธรรมและกฎระเบียบขององค์กร แต่สำหรับอดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะมีการซักถามเพื่อให้ได้ข้อเปรียบเทียบว่า ทำไมถึงลาออก เปลี่ยนไปทำอาชีพอื่นด้วยเหตุผลอะไรบ้าง

ในการสัมภาษณ์ของผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการจดบันทึก หรือเครื่องบันทึกเสียง เพื่อให้สามารถนำบทสัมภาษณ์กลับมาตรวจสอบความถูกต้องและนำมาวิเคราะห์ได้ในภายหลัง

3.4 กำหนดการและระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การวางแผนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะเริ่มดำเนินการในช่วงเดือน มกราคม ปี พ.ศ.2566 – กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2566 โดยจะเริ่มจากการศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Research) เพื่อทำความเข้าใจในรายละเอียดแต่ละประเด็นอย่างถ่องแท้ หลังจากนั้นจะเริ่มทำการนัดหมายสัมภาษณ์ (In-depth Interview) ซึ่งคาดว่าจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 3 – 4 สัปดาห์

3.5 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือต่างๆ นำมาถอดบทสัมภาษณ์ รวมถึงการจดบันทึกจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมแล้ว ผู้วิจัยจะเริ่มจัดชุดข้อมูลตามหัวข้อในประเด็นต่างๆของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง เรียงลำดับตามความสำคัญ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) หาความสอดคล้อง หรือความแตกต่างจากประเด็นที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยใช้คำหลัก (Keyword) เป็นวลี หรือประโยคที่เหมือนกันหรือมีความหมายคล้ายคลึงกัน อีกทั้งหาความเปลี่ยนแปลงของช่วงเวลาว่าเปลี่ยนไปอย่างไร ซึ่งจะเชื่อมโยงกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ค้นคว้าเอาไว้เป็นหลัก เพื่อให้เกิดความเข้าใจในทุกประเด็น อันประกอบไปด้วย

- สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างเลือกประกอบอาชีพในตำแหน่งต้อนรับบนเครื่องบิน จะตีแผ่ในเรื่องของแรงจูงใจที่อาจจะมาจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยค้ำจุน(Maintenance Factor) และอยู่ในระดับความต้องการขั้นพื้นฐานใด หาความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง พร้อมกับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างว่าสอดคล้อง และไปในทิศทางเดียวกันอย่างไร โดยจะทำการวิเคราะห์ทั้งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) และสายการบินเต็มรูปแบบ (Full-Service Airlines) ร่วมด้วย รวมไปถึงเปรียบเทียบเพิ่มเติมหาความแตกต่างในกลุ่มที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่และกลุ่มอดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งอาจมาจาก ลักษณะของการทำงาน การวางแผนอนาคตและความก้าวหน้าในอาชีพ
- ทำการศึกษาบุคลิกภาพกับการเลือกประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกิดจากการผสมผสานความคิดต่อตนเอง และความเข้าใจต่ออาชีพ วัฒนธรรมองค์กรของแต่ละสายการบิน รวมถึงสิ่งแวดล้อมของบุคคลว่ามีความเหมาะสม สอดคล้องกันซึ่งเป็นตัวตนที่แท้จริงของเขาหรือไม่ หรือไม่มีความสอดคล้องกันเลย อีกทั้งจะสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้อย่างไร ผ่านลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น วิธีการพูด กิริยามารยาท การแต่งตัว ทักษะเฉพาะความสามารถ ความถนัด อารมณ์ ค่านิยม การดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์ทางสังคม

- ประเด็นที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยมีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาก่อนจะช่วยสนับสนุนคำตอบของผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในอาชีพนี้ให้มีน้ำหนักมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น บุคลิกภาพ ภาพลักษณ์ และการแสดงถึงความสามารถในการรับรู้ลักษณะการทำงาน

จากนั้นตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ประกอบกับการแสดงออก เช่น น้ำเสียง ท่าทาง เพื่อสนับสนุนความเป็นจริงของคำตอบ และนำข้อมูลจากเอกสารมาวิเคราะห์กับการสัมภาษณ์ร่วมด้วย ให้เกิดความชัดเจนในการศึกษายิ่งขึ้น เพื่อสะท้อนถึงแรงจูงใจกับบุคลิกภาพในการทำอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แต่สำหรับข้อมูลที่ไม่อยู่ในประเด็นที่กำหนดเอาไว้ล่วงหน้า จะถูกแยกไว้เพื่อทำความเข้าใจในภายหลัง

3.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยนี้สามารถบ่งชี้ถึงมุมมองของพฤติกรรมการประกอบอาชีพหรือค่านิยมที่มีผลมาจากแรงจูงใจและความสอดคล้องกันของบุคลิกตัวตนของแต่ละบุคคลในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่ามีมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่บุคคลภายนอกอาจไม่เคยทราบมาก่อน เพื่อกระตุ้นการรับรู้และเป็นแนวทางในการเลือกอาชีพให้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังเป็นอีกช่องทางหนึ่งให้กับบุคคลที่สนใจแต่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาก่อน และเป็นบุคคลที่ไม่ได้มีข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น อายุ น้ำหนัก ส่วนสูง ทักษะบางประการ ได้เข้าใจลักษณะการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กร ข้อดีและข้อเสียของอาชีพนี้ ในการนำไปพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน เพิ่มโอกาสในการเข้าสู่อาชีพได้มากยิ่งขึ้น

ในส่วนของผู้ประกอบการสายการบินสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปต่อยอดในการคัดเลือกและขัดเกลาบุคลากรให้ตรงกับวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการดำเนินการธุรกิจการบินมากที่สุด เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบิน อีกทั้งความแตกต่างในมุมมองที่อาจมีผลทำให้ปฏิเสธอาชีพนี้จะทำให้องค์กรได้พัฒนาและปรับปรุงเพิ่มเติม เช่น สวัสดิการ และความก้าวหน้าในอาชีพ

สำหรับองค์กรอื่นๆที่ไม่ได้อยู่ในอุตสาหกรรมการบิน สามารถใช้ผลการวิจัยเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการกระตุ้นความสนใจของบุคคลให้สมัครเข้ามาทำงานในองค์กรของตน ร่วมกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นและสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานอีกด้วย อีกทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพของ

พนักงานในธุรกิจที่ต้องให้บริการลูกค้าซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญทางการตลาด ให้สามารถดึงดูดลูกค้าใหม่ เพิ่มการซื้อซ้ำให้กับลูกค้าเก่า รวมถึงสามารถจดจำอัตลักษณ์ของแบรนด์ได้

3.7 ความเสี่ยงในการเก็บข้อมูลและแผนสำรอง

สำหรับความเสี่ยงและแผนสำรองในการเก็บรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการรับมือแก้ไขปัญหาเมื่อพบเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ในระหว่างทำการศึกษา อันประกอบไปด้วย

3.7.1 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ไม่แน่นอน อาจทำให้ผู้สัมภาษณ์ไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์ เช่น ไม่สามารถเดินทางมาพบกันได้ หรือเป็นผู้ป่วยที่ต้องการพักผ่อน

แผนสำรอง ผู้วิจัยจะทำการขอสัมภาษณ์ผ่านการสนทนาทางโทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์, Line, Zoom, Video Call เป็นต้น เพื่อลดความเสี่ยง นอกจากนี้ยังเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้ให้สัมภาษณ์ หรือหากกรณีต้องเลื่อนกำหนดการออกไป ผู้วิจัยจะทำการสอบถามวัน เวลา และช่องทางที่สะดวกอีกครั้ง

3.7.2 ในกรณีที่คำถามค่อนข้างเป็นส่วนตัวหรือเป็นข้อมูลความลับของบริษัท ผู้ให้สัมภาษณ์อาจหลีกเลี่ยงคำตอบที่แท้จริง หรือไม่สะดวกในการตอบคำถามนั้น ๆ

แผนสำรอง ผู้วิจัยจะชี้แจงให้ผู้สัมภาษณ์ทราบว่า จะใช้ข้อมูลเพียงเพื่อประโยชน์การศึกษาวิจัยเท่านั้น โดยจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นอย่างดี รวมไปถึงข้อมูลส่วนบุคคลก็จะไม่เปิดเผยชื่อและข้อมูลนั้นในงานวิจัย เมื่อดำเนินการส่งงานวิจัยแล้วจะทำการลบบันทึกเสียงของการสัมภาษณ์ทันที

3.7.3 สำหรับผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่เคยเข้าร่วมรับสมัครคัดเลือกมาก่อน บางคำถามและคำตอบอาจจะกระทบกระเทือนต่อจิตใจที่จะทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกไม่ดี จนไม่อยากให้คำตอบหรือบิดเบือนข้อมูล

แผนสำรอง ดำเนินการปรับบทสนทนาและบรรยากาศในการสัมภาษณ์ให้ผ่อนคลายและเป็นกันเองมากขึ้น เพื่อความสบายใจของผู้ให้สัมภาษณ์ รวมถึงทำการเก็บข้อมูลในเรื่องดังกล่าวที่กระทบต่อความรู้สึก สีหน้า และอารมณ์ของเขาที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อหลีกเลี่ยงคำถามที่มีนัยยะความหมายเดียวกันในขณะทำการสัมภาษณ์ จากนั้นจะเตรียมคำถามสำหรับประเด็นอื่นในการสัมภาษณ์ต่อไป

3.7.4 ประเด็นต่างๆที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ล่วงหน้า อาจได้รับคำตอบที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์สำหรับการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

แผนสำรอง ผู้วิจัยจะทำการแจ้งไปยังผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อสอบถามหรือนัดสัมภาษณ์อีกครั้งหากผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก ตามข้อสงสัยที่อาจมีเพิ่มเติมหรือในบางประเด็นที่ขาดหายไป โดยจะทำการถามและจดบันทึกอย่างรัดกุม เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนผู้ให้สัมภาษณ์มากเกินไป

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยศึกษาเรื่อง “**พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพที่ชอบ สู่ตัวตนที่ใช่**” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาทั้งพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) และสายการบินเต็มรูปแบบ (Full-Service Airlines) ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็นหัวข้อ และสรุปแนวคิดที่สำคัญ ได้ดังนี้

4.1 กระบวนการเก็บข้อมูลและความท้าทาย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 กระบวนการเก็บข้อมูลและความท้าทาย

การเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) โดยรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบไปด้วย

- กลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี (ยังปฏิบัติงานอยู่) จำนวน 10 คน

ตาราง 4.1 แสดงรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	อายุ	วันที่สัมภาษณ์	ช่วงเวลาที่สัมภาษณ์	ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ (นาที)
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 1	หญิง	31	17/1/2566	18.45 น.	31
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2	หญิง	27	17/1/2566	21.00 น.	121
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3	หญิง	29	18/1/2566	22.20 น.	160
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 4	หญิง	30	20/1/2566	13.00 น.	29

ตาราง 4.1 แสดงรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	อายุ	วันที่สัมภาษณ์	ช่วงเวลาที่สัมภาษณ์	ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ (นาที)
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 5	หญิง	27	21/1/2566	18.30 น.	26
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 6	ชาย	28	23/1/2566	14.00 น.	63
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 7	หญิง	30	24/1/2566	10.30 น.	27
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 8	หญิง	30	24/1/2566	18.15 น.	144
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 9	ชาย	32	25/1/2566	23.15 น.	25
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 10	ชาย	30	27/1/2566	18.35 น.	18
ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ทั้งหมด					644

- กลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี (อดีตพนักงาน) จำนวน 10 คน

ตาราง 4.2 แสดงรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นอดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	อายุ	วันที่สัมภาษณ์	ช่วงเวลาที่สัมภาษณ์	ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ (นาที)
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 1	ชาย	30	17/1/2566	10.15 น.	24
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2	หญิง	31	19/1/2566	17.45 น.	27
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3	ชาย	34	20/1/2566	12.15 น.	42
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 4	หญิง	30	23/1/2566	19.00 น.	45
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 5	หญิง	30	24/1/2566	20.15 น.	37
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 6	หญิง	30	24/1/2566	22.00 น.	22
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 7	ชาย	26	25/1/2566	12.00 น.	20
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 8	หญิง	32	25/1/2566	21.00 น.	18

ตาราง 4.2 แสดงรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นอดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	อายุ	วันที่สัมภาษณ์	ช่วงเวลาที่สัมภาษณ์	ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ (นาที)
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 9	หญิง	27	26/1/2566	20.45 น.	21
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 10	หญิง	28	27/1/2566	22.30 น.	32
ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ทั้งหมด					288

- กลุ่มบุคคลที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (เคยเข้าร่วมการสมัครมากกว่า 1 ครั้ง)

ตาราง 4.3 แสดงรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	อายุ	วันที่สัมภาษณ์	ช่วงเวลาที่สัมภาษณ์	ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ (นาที)
ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์แต่เคยสมัครคัดเลือก 1	หญิง	29	19/1/2566	21.50 น.	22
ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์แต่เคยสมัครคัดเลือก 2	ชาย	30	22/1/2566	20.30 น.	65
ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์แต่เคยสมัครคัดเลือก 3	ชาย	24	23/1/2566	19.50 น.	24
ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์แต่เคยสมัครคัดเลือก 4	หญิง	27	24/1/2566	17.20 น.	26
ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ทั้งหมด					137

- กลุ่มบุคคลที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ไม่เคยเข้าร่วมการสมัครแต่เคยใช้บริการอย่างน้อย 3 สายการบิน)

ตาราง 4.4 แสดงรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	อายุ	วันที่สัมภาษณ์	ช่วงเวลาที่สัมภาษณ์	ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ (นาที)
ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์และไม่เคยสมัครคัดเลือก 1	ชาย	28	20/1/2566	19.15 น.	65
ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์และไม่เคยสมัครคัดเลือก 2	หญิง	26	21/1/2566	14.25 น.	31
ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์และไม่เคยสมัครคัดเลือก 3	ชาย	28	23/1/2566	21.30 น.	24
ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์และไม่เคยสมัครคัดเลือก 4	ชาย	29	28/1/2566	20.50 น.	28
ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์และไม่เคยสมัครคัดเลือก 5	หญิง	23	29/1/2566	15.30 น.	23
ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์และไม่เคยสมัครคัดเลือก 6	หญิง	32	29/1/2566	19.45 น.	21
ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ทั้งหมด					192

ความท้าทาย

เนื่องจากลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเวลาที่ค่อนข้างไม่แน่นอน ผู้ให้สัมภาษณ์อาจปฏิบัติงานข้ามคืน หรือเป็นเวลาไม่ตรงกับประเทศไทย อีกทั้งสถานที่พำนักอาศัยอาจอยู่ในต่างประเทศ ซึ่งอาจไม่สะดวกให้สัมภาษณ์ ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถสัมภาษณ์แบบต่อหน้าได้ จึงทำการเก็บข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ หรือสอบถามบางคำถามผ่านการพิมพ์ในเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวกตอบ และสังเกตผ่านโซเชียลมีเดียอย่างอินสตาแกรมเพิ่มเติม แต่อย่างไรก็ตามบางสายการบินนั้นมีกฎระเบียบที่ไม่ให้ลงภาพในชุดเครื่องแบบบนสังคมออนไลน์ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลด้านอื่นที่ใกล้เคียงกัน เช่น ไลฟ์สไตล์และรสนิยมในการดำเนินชีวิต

อีกประการหนึ่ง คือ กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และปัจจุบันไม่ได้ปฏิบัติงานอาจเป็นเพราะนโยบายปลดพนักงานของสายการบิน อันเนื่องมากจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 อาจทำให้คำตอบของสาเหตุการออกจากงานไม่ได้มาจากการตัดสินใจของผู้ให้สัมภาษณ์เอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องหลีกเลี่ยงบางคำถามเพื่อไม่ให้กระทบกับความรู้สึก และเปลี่ยนแนวทางคำถาม เพื่อให้ได้คำตอบที่แสดงถึงระยะเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตั้งใจจะปฏิบัติงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ประการสุดท้าย คือ ความยากในการถามคำถามแบบเป็นข้อๆตามลำดับ ที่อาจทำให้การตอบคำถามบิดเบือนกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ให้สัมภาษณ์ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ต้องผ่านการฝึกฝนการตอบคำถามเพื่อการแข่งขันกับผู้เข้าสมัครหลายพันคนมาเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยเน้น

พูดคุยเล่นแบบผ่อนคลายเหมือนเพื่อน และค่อยๆสอดแทรกคำถามสลับไปมาตามสถานการณ์ที่เหมาะสม ณ ตอนนั้น โดยกลับมาถอดบทสัมภาษณ์แล้วจัดเรียงคำตอบไปตามหมวดหมู่ด้วยตนเอง เพื่อนำมาวิเคราะห์อย่างลึกซึ้งภายหลัง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการจัดแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงวิเคราะห์เพื่อหาประเด็นหลักที่สำคัญ และมีความน่าสนใจแปลกใหม่ และสรุปหาความสอดคล้องกันของคำตอบจนตกผลึกมาเป็นแนวคิดพร้อมทั้งหลักฐานสนับสนุน รวมถึงเชื่อมโยงกับทฤษฎีที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถตอบคำถามได้ว่า มีแรงจูงใจใดกับการประกอบอาชีพนี้ พร้อมทั้งมีความสอดคล้องต้องกันกับบุคลิกตัวตนอย่างไร

โดยแนวคิดถูกวิเคราะห์ได้ดังนี้

4.2.1 แนวคิดมาตรฐานอาชีพที่เรียกว่า นางฟ้า สิ่งที่เห็น อาจไม่ใช่ สิ่งที่เป็น

อาชีพที่เรียกว่า นางฟ้า ใคร ๆ ก็คิดว่า เป็นอาชีพที่ดูดี ทำงานสบาย เพียงแค่ยืนต้อนรับผู้โดยสาร เสิร์ฟอาหารเล็กน้อยก็ได้รับเงินเดือนสูง ได้รับเกียรติและการยอมรับในสังคม และยังมีโอกาสได้เที่ยวรอบโลก ทำให้หลายคนจินตนาการภาพของนางฟ้า เป็นอาชีพที่มีความน่าสนใจ งานสบาย เงินดี แต่สิ่งที่เห็นนั้นอาจจะไม่ใช่สิ่งที่เป็นจริง จากการวิเคราะห์ผ่านอุดมคติก่อนการก้าวเข้าสู่อาชีพ และทัศนคติหลังจากเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ผู้วิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ไม่ได้คิดว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพในฝัน รวมถึงไม่ได้คิดว่าตนเองจะเข้ามาทำอาชีพนี้ แต่เป็นกระบวนการเรียนรู้ต่อตนเอง อิทธิพลจากประสบการณ์การทำงานในอดีตที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ อีกทั้งอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับความนิยมอย่างสูง เมื่อทำการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพแล้ว ก็เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่สวยงาม เนื่องจากมาตรฐานการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานนั้นค่อนข้างสูง เฉพาะเจาะจงมากกว่าอาชีพอื่น ทั้งในเรื่องของการแต่งหน้า ทำผม ผิวพรรณ น้ำหนัก ร่องรอยบนผิวหนังต่าง ๆ ที่ต้องคัดสรรแต่คนที่เพียบพร้อม ทำให้คนทั่วไปเข้าใจว่าบุคคลที่จะเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้นั้นต้องสวย รูปร่างดี เป็นอาชีพที่มีค่าตอบแทนสูง สวัสดิการต่างๆ รวมถึงการยกย่องและชื่นชมจากคนในสังคม จึงมักเกิดความสนใจ เป็นอาชีพในอุดมคติ ซึ่งเป็นความประทับใจแรกที่ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เลือกประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

แต่อย่างไรก็ตามเมื่อได้เข้าไปสัมผัสแล้ว มีอะไรที่ซับซ้อนมากกว่าที่สาธารณะชนรับรู้และเข้าใจ จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ทำให้พบว่า อุดมคติก่อนเข้าสู่อาชีพกับความเป็นจริงที่ได้ประสบพบเจอมาเหมือนกับที่คิดไว้แค่เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนั้นนับว่าเป็นเรื่องที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อน เนื้องานที่แท้จริงทำให้รู้สึกว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า การฝึกฝนด้วยการอบรมประสบการณ์ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่และการถูดขัดเกลาทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลายเป็นคนคุณภาพท่านหนึ่ง สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี การได้ใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง ก่อเกิดเป็นความภาคภูมิใจในตนเอง แม้จะมีสภาวะความกดดันในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอด แต่ก็ไม่มีความเครียดสะสมหลังจบงาน หรือความเหนื่อยล้าจากการทำงานอย่างหนัก ในขณะเดียวกันองค์กรก็ได้มีการกำหนดช่วงเวลาการพักผ่อนอย่างเพียงพอตอบแทน ยิ่งไปกว่านั้นหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนชัดเจนและยุติธรรม แทบจะไม่มีระบบอาวุโสหรือโซตัสเกิดขึ้นเพราะให้ความสำคัญกับการเคารพซึ่งกันและกัน ถึงแม้จะมีความเสี่ยงในเรื่องของความก้าวหน้า และมีทางตันของค่าตอบแทนเมื่อถึงระยะเวลาหนึ่ง แต่ก็ยังคงพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและความต้องการขั้นสูงภายในจิตใจซึ่งหาจากอาชีพอื่นได้ยาก เหมือนเป็นพื้นที่ที่ปลอดภัย (Comfort Zone) ดังนั้น มาตรฐานอาชีพที่เรียกว่า นางฟ้า จริง ๆ แล้วสิ่งที่คนภายนอกมองเห็น จึงอาจจะไม่ได้เป็นจริงอย่างที่คิดเสมอไป โดยมีหลักฐานสนับสนุนต่อไปนี้

คุณเตย อายุ 28 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ ให้สัมภาษณ์ภูมิหลังทางการศึกษาและประสบการณ์ทำงานก่อนในช่วงก่อนจะมาสนใจอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไว้ว่า *"ตอนปริญญาตรีเรียนเศรษฐศาสตร์ ที่อู่ฮั่น ประเทศจีน ไม่ได้ชอบเศรษฐศาสตร์ เหมือนโดน agency โน้มน้าวว่าถ้าไปจะได้ทั้งภาษาจีน ทั้งอังกฤษ ก็เลยไป แต่รู้สึกว่าความรู้ไม่ค่อยมี ที่เรียนมามันก็ไม่ค่อยได้อะไร เลยไม่คิดจะไปสมัครงานออฟฟิศเพราะทำคอมไม่เป็นด้วย ตอนใกล้จะเรียนจบก็เลยหาข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน"* คุณเตยยังได้กล่าวถึงอุดมคติที่มีต่ออาชีพนี้ว่า *"ใกล้เรียนจบมีหาข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นแอร์ผ่านเว็บไซต์ มองเหมือนคนทั่วไปนะ ดูสวย เงินก็ดี เนื้องานมันก็ดูโอเค น่าจะไม่ต้องเอากลับมาปวดหัวที่บ้าน ที่สำคัญคือเรียนจบอะไรมามันก็สมัครได้ คุณสมบัติเราก็ได้ตามที่เค้าตั้งเกณฑ์ไว้ด้วย พอขึ้นเครื่องบินแล้วก็เลยเออมันน่าสนใจ ไหนๆเราก็เคยไปอยู่ต่างประเทศมา ก็ใช้ความสามารถที่มีตรงนี้แหละ"* หลังจากที่ได้ทำงานไปแล้วสักพักหนึ่ง คุณเตยได้ให้ความเห็นว่า *"พอเข้ามามันก็ไม่ค่อยได้เป็นแบบนั้นเลย ที่เหมือนที่คิดไว้มีนิดหน่อยเรื่องเงินตอนนั้นอายุยังไม่เยอะเงินมันค่อนข้างดีแหละ ส่วนที่ต้องสวยทำให้ดูดีอะไรมันก็คือหน้าที่อย่างนึงแค่นั้น ลบเครื่องสำอางค์ออกมาก็คนทั่วไป โฟกัสที่งานแล้วรู้สึกโอเคมากกว่า เริ่มรู้สึกได้ตั้งแต่ตอนเทรน*

แล้ว มันฝึกหนักทั้งเรื่องความปลอดภัย สอบหลายอย่าง ทำงานก็ต้องคล่องแคล่ว ชักช้าไม่ทันกินเขา แต่มันสนุกนะทำงานไม่ยืดเยื้อ รู้สึกแข็งแกร่งขึ้นเยอะ พอไปใช้ชีวิตข้างนอกมันก็ง่ายไปหมดดูแลตัวเองได้ดี บางวันเจอผู้โดยสารไม่น่ารักแต่ไม่ได้มีตลอดถัวๆกันไป บางทีเราก็เข้าใจเขา ถึงมันจะมี Hard time แต่จบไฟลท์แล้วมันจบ พูดได้ แสดงความคิดเห็นได้ตลอด เพราะคนร่วมงานไม่ได้แก่มาก เหนื่อยทำงานดีกว่าไม่ต้องมาเหนื่อยใจ ส่วนโซเชียลมีเดียเลยแทบไม่เล่น ถ้าไม่ได้บินกับเพื่อนก็ไม่โพสอะไร วันหยุดกลับบ้าน เล่นกับหมา ไปเที่ยวปกติ แต่ไม่ได้ไปเข้าสังคมหรืออยากซื้อของอะไรที่ยกระดับชีวิตให้ดูดีขึ้น"

คุณแทน อายุ 28 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ กล่าวถึงมุมมองก่อนเข้ามาทำอาชีพนี้ว่า *"วงการที่ทำงานพวกออกแบบเสื้อผ้าเข้าไปขายในห้างมันก็ได้เงินเยอะนะ มันคุมคนยากมันต้องดูงานเองเลย ของขายมันคือของไม่แน่ แต่เงินเดือนมันแน่ ยังไงคนก็เดินทาง แต่ก็รู้สึกชอบอาชีพนี้ตอนเห็นมันดูสวย ได้เห็นแอร์ สจ๊วต แต่งตัวดูดี น่ามอง เข็นคาร์ทออกไปเสิร์ฟ น้ำชา กาแฟ ยืนไหว้งามๆ ให้ผู้โดยสารประทับใจ"* เมื่อเข้ามาทำอาชีพนี้แล้วคุณแทนให้ความเห็นว่า *"พอมาอยู่กาต้าแอร์เวย์ผิวพรรณต้องดีมาก มีรอยสักไม่ได้ เคยทำกับข้าวน้ำมันกระเด็นเค้าติดตามแผลตลอดทุกสัปดาห์ มีให้ไปเลเซอร์ด้วย ทั้งที่มันก็อยู่ใต้ร่มผ้าไม่มีใครเห็นตอนไปเรียน ไปเทรนต้องเช็คกรูมมิ่งทุกเช้าในขณะที่ได้นอนไปแค่สามสี่ชม.เหนื่อยมาก แต่ตื่นมาก็ต้องแต่งหน้าเต็ม ต้องเป๊ะ ผมเผ้าก็แทบจะดูทุกเส้น จริงๆมันก็คือส่วนเล็กๆส่วนนึง เปลือกนอกที่องค์กรอยากให้ผู้โดยสารได้เห็น แล้วประทับใจ แต่จุดสำคัญมันคือเนื้อหาการเทรน ความรู้ความเข้าใจ ความปลอดภัยมันคืออันดับแรก มันไม่ได้ชิวแค่จะมาสวยอย่างเดียวไม่ได้ เพราะมันมีการสอบมากมายตลอดเวลา ต้องผ่านแทบจะเกือบ 100% เหนื่อยสุดๆ พร้อมที่จะหลับได้ตลอดเวลา แต่ยังไงมันก็ยังเป็นอาชีพที่ตอบโจทย์เราอยู่ แค่เราทำหน้าที่ของเราไม่ขาดตกบกพร่องใครจะมาว่าก็ไม่ได้ สังคมถือว่ายังดีกว่าตอนทำงานที่อื่นๆนะ ถ้าเจอคนไม่ดีพรุ่งนี้เดี๋ยวก็เปลี่ยนหน้า เนื้องานไม่เจออะไรที่ไม่ make sense เหมือน manual มันเขียนอะไรที่พร้อมจะปกป้องเราตลอดเวลา ทั้งในเรื่องของเวลาพักผ่อน วันหยุด การจัดตารางที่มันดีต่อตัวเรา"*

คุณแพรว อายุ 27 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ เล่าที่มาความสนใจอาชีพนี้ว่า *"เริ่มแรกสุดก่อนเข้ามหาลัย สอบติดพยาบาลเพราะแม่อยากให้เรียน ไม่ชอบ คือไม่เอาเลย อะไรที่เป็นสายสุขภาพคือไม่เด็ดขาด เคยลองไปทำเพราะเป็นโอกาส แล้วช่วงนั้นเป็นช่วงปีใหม่อุบัติเหตุเยอะจนรับมือกับมันไม่ไหว เห็นเลือดเยอะมาก พอรู้สึกว่าไม่โอเคเลยไปเลือกเรียนทัวร์ จนมาถึงปี4 เพิ่งรู้ว่าไม่ได้อยากเป็นแบบที่เรียนมา ไม่อยากเป็นไกด์ ไม่อยากเป็นมัคคุเทศก์ มันอาจจะดีสำหรับคนอยากเป็น*

ผู้ประกอบการ ทำบริษัททัวร์ แต่ไม่ใช่เรา เพราะในหลักสูตรมีให้ไปลองทัศนศึกษาทำทริปเดินทางทุกปี ก็ไม่ชอบ เลยตัดสินใจไปอยู่ที่สนามบิน ตอนนั้นเลยมีความคิดที่ว่าตัวเองต้องเป็นแอร์แล้วแหละ" คุณแพรวยังให้ความเห็นเกี่ยวกับอุดมคติที่คิดไว้กับอาชีพนี้ว่า *"เอาจริงนะความคิดเด็กน้อยขั้นสุด เขินนะแต่อันนี้คิดจริงๆ ที่คิดไว้คืองานมันสบาย เราก็บริการไป ยืนไหว้สวยไปวันๆ มาเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้สายการบิน แล้วได้เงินเยอะ เทียบกับอยู่ภาคพื้นเงินมันจะได้เยอะกว่า"* พอได้เข้าทำงานจริงๆสำหรับคุณแพรวแตกต่างกันกับที่คิดไว้มาก *"เรื่องความสวยงามสำหรับที่เอมิเรตส์นี่ใครมีรอยสักก็ได้แต่ต้องอยู่ในร่มผ้า ไม่ต้องผอมมาก อวบๆหน่อยก็ยังได้ อายุเท่าไหร่ก็ไม่ได้ติด เขาไม่ได้ซีเรียสเท่าไหร่ ถามว่าเงินเยอะมั้ย คิดว่าไม่ได้เยอะมันสมเหตุสมผลนะ บางทีอาจจะรู้สึกว่าเงินน้อยไปถ้าอายุเพิ่มขึ้นเพราะเราบินเท่าไหร่ เราก็ได้เท่านั้น ค่าครองชีพที่ไปแต่ละที่มันก็สูงตามไป ต้องแลกกับสุขภาพด้วย เวลาไปบินผู้โดยสายต่างชาตินี่มองเราเฉยๆมาก เหมือนเป็นประเทศที่ Well educate ไม่เคยมีใครขอถ่ายรูป แต่ถ้าเป็นเอเชียบางประเทศ เช่น ฟิลิปปินส์ ยังจะมีคนให้ความสนใจอยู่บ้าง เหมือนเขาตื่นเต้น แต่จริงๆนี่ทำงานเหนื่อยมากเหมือนหลังจะหักทุกวัน แต่เหนื่อยกายดีกว่าเหนื่อยใจ ทุกคนแยกย้ายกันทำงาน I do my job you do your job ชอบความรู้สึกแบบนี้ ไม่ต้องเอาอะไรมาใส่สมอง ทำงานจบก็คือจบ เจอคนแย่ๆวันต่อไปมันก็ไม่เจอแล้ว ถ้าไม่คลิกกันก็แค่ไม่คุยกัน เพราะเรามีหน้าที่งานของเราชัดเจน ทำถูกไม่มีใครว่าได้ แต่อยู่เบื้องหน้าเราต้องเก็บความรู้สึกทุกอย่างเลยทั้งที่ในใจง่วงไม่ไหว มันก็ฝึกความอดทนดีนะ ถือว่าเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบมากๆ จะมาทำตัวสะเปะสะปะไม่ได้ แต่เราเข้าใจได้เพราะมันมีเหตุผล เช่นเปลี่ยนไฟลท์กระทันหัน ทั้งที่เราเก็บกระเป๋าไปแล้ว เราต้องรู้เองคอยเข้าไปดูในระบบเค้าไม่มีมาแจ้งเตือนบอกเรา เรื่องแบบนี้มันเกิดได้ตลอดอยู่แล้วสำหรับงานนี้นะ ไม่ได้ให้เราทำงานเพิ่มแล้วไม่จ่ายเงินเหมือนพนักงานออฟฟิศ (ขำ)"* คุณแพรวเสริมด้วยการยกตัวอย่างเปรียบเทียบงานอื่นว่า *"พอมีโควิดก็ออกแล้วก็มาทำฟู้ดแพนด้า มันต้องไปเรียนใหม่หมด พวก excel รู้สึกว่ามันก็ไม่แย่มากสามารถทำงานที่บ้านได้ไม่เสียค่าเดินทาง แต่เงินก็น้อยไปหน่อย ถ้าให้เดินทางไปออฟฟิศวันไหนก็เซ็ง รู้สึกโอเคตรงงานมันแยกกันทำ ไม่ต้องมายุ่งกัน บริหารเวลาตัวเองได้ แต่ที่ทำแบบนั้นเพราะรอว่าวันนึงจะได้กลับไปบิน แฟนก็มาสปอยว่าเดี๋ยวเครื่องบินจะเข้ามา เดี๋ยวเขาก็เรียกกลับไป ก็เลยทำสิ่งนี้ไปก่อน จนโดนไล่ออก ก็ไม่รอแล้วเพราะคิดว่าคงไม่ดีขึ้นเร็วๆนี้แน่ แม่แฟนก็เลยฝากให้ไปทำงานการบินไทย ตอนแรกให้ไปอยู่คอลเซ็นเตอร์ ไม่ชอบไม่อยากคุยกะใคร ก็เลยย้ายไปทำอีเมลล์ตอบลูกค้ามันไม่ต้องคุยกับใคร ก็คิดว่าจะทำงานนี้ไปยาวๆ เพราะสวัสดิการมันก็ดี แล้วก็มั่นคง ถึงจะไม่ดีเท่าอดีต แต่ก็คิดว่ามันโอเคแล้วอย่างน้อยก็ได้ทำงานเกี่ยวกับการบิน ถ้ายังไม่ 30 ก็จะลองสมัครแอร์ไปเรื่อยๆ เพราะว่าที่ทำอยู่ถึงมันจะมีการปรับเงินเดือน มี KPI มีเป้าหมายอีเมลล์ที่ต้องตอบในแต่ละวัน บางทีถ้าตอบเกินก็รู้สึกไม่ค่อยแฟร์กับเรา เพราะมันจะเอาไปถัวเฉลี่ยกับคนที่ตอบไม่ถึง มีเดินมาบอกว่า ไหนๆแกก็ทำแล้วก็*

ให้เขาไป มันทำให้คนอื่น ขี้เกียจ คนไม่ทำมันก็จะไม่ทำ ไม่ชอบตรงนี้แต่ก็พูดไม่ได้นะ มันต้องอยู่ให้เป็นเพราะเจอคนเดิมๆทุกวัน เปลี่ยนไม่ได้"

คุณเต้ย อายุ 30 ปี ว่างงาน กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี เล่าถึงภูมิหลังทางครอบครัวก่อนจะมาสนใจอาชีพนี้ "*มีญาติที่เป็นทั้งนักบิน เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วย ส่วนพ่อก็เคยเป็นนักบินมาก่อนแต่เสียไปตั้งแต่เด็ก แม่ก็เลยอยากให้ไปเป็นนักบินแบบพ่อแต่เราก็เลือกที่จะเรียนวิศวะ เพราะคิดว่าเป็นทางเลือกที่กว้างกว่าการที่จะไปเรียนด้านการบิน หรือสายศิลป์ภาษา ถ้าจบวิศวะมันได้อะไรมากกว่า ไม่ได้มีเป้าหมายชัดเจนอะไรในตอนนั้น พอมาทำงาน Network Engineer ทำได้แค่เดือนเดียว ไม่ชอบเลยไม่สนุกเพราะว่าเราอยู่กับสังคมที่เราไม่ค่อยชอบ คือตัวเนื้องานไม่แย่เลย งานสบาย แต่ไม่ชอบสังคมที่ทำงาน ใส่เสื้อโปโล ซกมก ผมไม่สระ ไม่ชอบสังคมที่มันดูไม่เหมาะกับตัวเรา เราไปทำอย่างอื่นที่มันมีความจะใช้คำว่า ดูดีได้มากกว่านี้ไม่ใช่มานั่งจมกับความหมดอะไรตายอยาก มันดูแล้วไม่เจริญหูเจริญตา ไม่อยากมีคนรอบตัวแบบนี้ ก็เลยลาออก แล้วอีกอย่างก็ไม่ชอบงานประจำ ไม่ชอบอยู่บนพื้น เบื่อการตื่นเช้าเพื่อขับรถติดออกไปทำงาน ขากลับรถติดอีกเลิกงานพร้อมกันทั้งประเทศ*" คุณเต้ยอธิบายอุดมคติกับอาชีพไว้ว่า *"มีช่วงนึงก็ไปเล่นดนตรีกลางคืนเพื่อหาเงิน ระหว่างนั้นก็หาข้อมูลไปด้วย มันดูสังคมดูดี ภาพลักษณ์ดี ทุกคนดูแลตัวเอง เป็นที่ยอมรับของสังคมด้วย คนมักจะว้าว ได้ใช้เสน่ห์ของตัวเอง เอาจริงสังคมมันดูอีกระดับนึงเลย"* คุณเต้ยอธิบายหลังจากได้เข้ามาทำงานแล้ว "*ค่อนข้างแตกต่างกับที่คิดไว้นะแต่ไม่ได้มากขนาดหน้ามือเป็นหลังมือเพราะเราเป็นผู้ชายด้วย งานน่าจะหนักกว่าผู้หญิงอยู่บ้าง ตัวงานมันดีนะ มันไม่ใช่อาชีพที่สบาย ไม่คิดว่าเป็นอาชีพหรูหราไฮโซอะไรเลย แต่ใช้ร่างกายเยอะมากกว่า งานเหนื่อยอยู่บ้างแต่ว่ามันมีหน้าที่ของมันชัดเจน ผู้ชายจะทำครัว เราถนัดการคิดคำนวณ การวางแผน การจัดการว่าต้องออกเสิร์ฟอาหารอย่างไรในแต่ละวัน สนุกดี ตอนนี้ไม่ได้บินมาสองปีกว่าแล้วเพราะโควิด ก็ยังคิดว่าจะกลับไปทำถ้ามีโอกาส มันมีความรู้สึกที่อยากบินไปเรื่อยๆแบบนี้ เคยคิดว่าทำงานนี้มันจะทำให้ไม่โตป่าว แต่พอมาคิดดูจริงๆ ชีวิตมันไม่แน่นอน ทำไมต้องคิดเยอะ อาจจะตายวันนี้วันพรุ่งนี้ก็ได้ แต่เรายังมีทักษะการเอาตัวรอดที่สูงมาก เห็นได้ชัดพอมีโควิดไม่มีใครอดตาย ขวนขวาย ไม่ท้อกับชีวิต ก็ทำในสิ่งที่เราชอบไปดีกว่า มีความสุขไปดีกว่า อีกสิบปีต้องทำอะไร แล้วมานั่งฝืนทำในสิ่งที่ไม่ชอบตอนนี้ กลัวนั่นกลัวนี่ อาจจะอยู่ไม่ถึงก็ได้แล้วที่วางแผนไว้เพื่ออะไร ทุกวันนี้โลกมันหมุนไว เลยชอบอยู่กับปัจจุบัน ทำอะไรที่มันสนุกดีกว่า มันก็อาจจะต้องมีช่วงเวลาเล็กๆที่คิดบ้าง ก็คงจะหาทางเลือกสำรองไว้ เพราะจะสบายทั้งวันนี้และสบายทั้งวันหน้า วันนี้เลยจะต้องทำอะไรที่มีความสุข*"

คุณนาง อายุ 30 ปี พนักงานขายและการตลาด กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี กล่าวถึงประสบการณ์ทำงานก่อนจะมาสนใจอาชีพ

นี้ว่า *"ไม่เคยทำงานในสายที่เรียนมาเลย มันจะเน้นแปลหนังสือ บทความ นักวิจารณ์ ตอนช่วงที่เรียนได้ทำงานนางแบบก็เลยต่อยอดมาตรงนี้ดีกว่า แต่จะบอกว่ามันเหมือนงานเสริมก็ได้ เพราะมันไม่มี Statement ในการธุรกรรมทางการเงิน ซื้อบ้านซื้อรถได้ ก็เลยสนใจอาชีพนี้นะ"* อุดมคติกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องที่คิดไว้ คุณนางกล่าวว่า *"เพราะเป็นอาชีพที่มีรายได้ดี คิดว่ามีหน้าที่ บริการเสิร์ฟอาหาร ดูสอดคล้องกับงานที่ต้องใช้ภาพลักษณ์ภายนอกเหมือนงานนางแบบ งานน่าจะไม่ได้หนักแล้วไปรับงานเสริมต่อได้"* ในความเป็นจริงค่อนข้างตรงข้ามกับสิ่งที่คิดไว้สำหรับคุณนาง *"ไม่คิดว่าเนื้องานทั้งหมดจะเป็นแบบนี้ เรียนรู้หลายอย่างแล้วทำมันอย่างหนักตลอดเวลา ต้องมาเจอกับอารมณ์คนที่เปลี่ยนไปในแต่ละวัน แต่รู้สึกว่ามันต้องเจออยู่แล้วเลยไม่ค่อยอะไร ค่อนข้างที่จะพยายามทำความเข้าใจว่าคนเรามันไม่เหมือนกัน มันก็สบายใจแล้ว กฎระเบียบไม่ได้มีอะไรที่ทำให้เราอึดอัดใจ มีไว้ใช้กับทุกคนไม่ได้มีความเหลื่อมล้ำ ทุกคนถูก Treat เสมอภาคกัน อย่างเรื่องขี้ข้าบนเครื่องบินคนเค้ามองกันแค่ภายนอก เราไม่ได้แค่มานั่งขายของ จัดข้าว ล้างส้วม แต่ต้องมากังวลเกี่ยวกับการถึงปลายทางได้อย่างปลอดภัย เค้าอาจจะไม่ได้มีความรู้เรื่องนี้ เพราะก่อนหน้าที่เราจะมาเป็นเราก็ไม่รู้เหมือนกัน อย่างตอนทำงานเป็นพนักงานขายเกี่ยวกับวิศวะ คนที่ทำงานรู้ว่าเราเคยเป็นแอร์ คำถามเค้าคือจริงรึปล่าว ตื่นเต้น ไม่คิดเลยว่าจะได้มานั่งคุยกับแอร์ เป็นอาชีพที่คนค่อนข้างจะให้เกียรติ มีภาษีทางสังคมที่ดี แต่จริงๆมันคือเรื่องของความปลอดภัยเป็นหลัก รับมือคนที่เจ็บป่วยบนเครื่อง สถานการณ์ฉุกเฉิน ต้องมีสติ มันถูกฝึกมาให้เราแข็งแกร่งมาก เราแทบจะต้องทำหลายอาชีพภายใต้การแต่งตัวสวย โดยที่ไม่ต้องใส่ชุดทหาร ตำรวจ ชุดหมอ ชุดพยาบาล แต่เราแทบจะทำหน้าที่ตรงนั้นทั้งหมด ยิ่งรู้สึกว่ามันพิเศษ มันน่าภาคภูมิใจนะ ตอนนี้ก็ยังเดินสายสมัคร private jet หรือเครื่องบินส่วนตัวอยู่ เพราะเงินก็ได้เยอะขึ้นด้วย ที่สำคัญคือได้คอนเนคชั่น แล้วเราก็ยังอยากทำงานนี้อยู่แล้วมันเป็น comfort zone ที่เราเลือกได้ก็อยากทำ"*

คุณจ๋า อายุ 30 ปี พนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี กล่าวถึงเรื่องราวก่อนเกิดความสนใจในอาชีพนี้ว่า *"ตอนเรียนก็คือไม่รู้หรอกว่าชอบอะไรจะไปทำงานอะไร จบมาทำงานตรงสายที่เรียนมันโอเคแต่มันก็น่าเบื่อกับความมีลำดับชั้นในที่ทำงาน ต้องอยู่ให้เป็น หลายๆอย่างก็พูดออกมาไม่ได้ต้องเก็บไว้ เพราะเดี๋ยวมันจะดูแรงไป ซึ่งไม่เข้าใจเลยทำไมพูดไม่ได้ ทำงานดีไม่ได้เลื่อนขั้น แต่คนทำงานนานได้เลื่อนขั้น ก็ออกมาทำอะไรที่มันสมเหตุสมผลกับเรา พอไปศึกษาดูก็เออมีอาชีพนี้ที่น่าจะตอบโจทย์ เรียนจบอะไรมาก็เป็นได้ คนก็ดูอยากเป็นกันเยอะ"* อุดมคติที่คุณจ๋าคิดไว้กับอาชีพนี้ กล่าวว่า *"ส่วนตัวก็ดูจากเว็บไซต์ แฟนเพจ คอมเม้นในโพสต่างๆ เราก็รู้สึกว่ารายได้มันดี มันได้เที่ยวด้วย ถ้าเทียบกันกับการเดินทางแบบอื่นเครื่องบินก็แพงสุดแล้ว ถ้าอยู่ในวงการนี้มันก็ดูโก้หรู ถ้าได้เป็นคนก็จะว้าวอยู่นะ เพราะมันดูสวย ดูดี เป๊ะตลอดเวลา เราก็มองเหมือนคนอื่นเค้ามองเลย บริการ ยืนไหว้*

ต้อนรับ ยูนิฟอร์มใส่แล้วสวยคนเหลียวมอง เอาดีๆนะเหมือนเป็นใบเบิกทางเข้าสังคมในระดับนึง ด้วย" คุณจ๋ากล่าวต่อหลังจากได้มาทำงานจริงว่า "*สวย รูปร่างดีนี่มีแค่ตอนสมัครเลย แข่งกันสุดฤทธิ์ ตอนทำงานจริงนี่ไม่อยากจะแต่งหน้า มันทำทุกวันก็เหนื่อย ทำไปทำมาคนมองก็เฉยๆ ถ้าเอาคนอื่นมาแต่งก็เหมือนเรานี่ล่ะ เพราะเราลบหน้าอ่ะเราก็เหมือนคนทั่วไป แย่กว่าด้วย (ขำ) บางทีก็คิดว่ามันไม่ได้เกี่ยวกับงานตรงไหน ที่จะต้องดูทั้งสีเล็บ สีปาก ผมหลุดร่วงไหม เดินนี่ห้ามจับโทรศัพท์เลยนะ รู้สึกเฉยมาก ที่ทำๆนี่ทำไปตามที่เค้าให้ทำเฉยๆ มันอาจจะเป็นเรื่องของการแข่งขัน มาตรฐานมันเป็นอย่างนี้มานานแล้ว แต่หลักๆคืองาน เราภูมิใจตอนคนมองว่าเราเก่งทำได้ไง เพราะตอนแรกที่ทดลองงานคือเฮ้ย ทำไมเราทำอะไรไม่ทันเลย ยกของยังไงให้ไหว เรางงมากว่าพลังงานเราเยอะเราเก่งละแต่ก็เก้ๆกังๆ รู้สึกเครียดมากตอนแรก ตอนเข้าห้องบรีฟก็ต้องเครียดตอบคำถามเรื่องความปลอดภัยนั่นนี่ ต้องจำหลายอย่างแบบแม่น อะไรอยู่ตรงไหนต้องรู้ เกิดอะไรขึ้นห้ามใช้เวลาคิดต้องทำเลย ต้องทำอะไรหลายๆอย่างพร้อมกัน สังเกตไปด้วย ยิ้มไปด้วย บริการไปด้วย คนไหนเมา คนไหนจะเป็นลม มีใครมีเด็กน้อยมาด้วย หรือพิการด้านไหน คิดเลยนะเค้าทำกันได้ยังไง พอเราฝึกไปเรื่อยๆ เราทำได้อ่ะแล้วคือมันเจ๋ง มันแบบไม่ใช่เรื่องง่าย ทุกคนไม่สามารถทำได้ นี่ยกที่เก็บของบนหัวมีกระเป๋าเป็นสิบปิด ผู้โดยสารที่มองอยู่คืออึ้งทำได้ยังไง ช็อตนั่นล่ะ ที่เรารู้สึกชอบนะ ผู้โดยสารผู้ชายยกกระเป๋าตัวเองเก็บท่าทียกยักเราเข้าไปช่วยยกให้ เค้าทำตาโตแบบเฮ้ยนี่เป็นผู้ชายยังยกไม่ไหว เราทำมาจนมันรู้จังหวะด้วย แข็งแกร่งขึ้นเยอะ ตอนที่เครื่องสั่นแรงๆเพราะอากาศไม่ดีเราที่กลัวแต่ต้องอดทนยิ้ม ปลอบผู้โดยสารที่ร้องไห้แล้วเค้าดีขึ้นเพราะเค้าเชื่อใจ มันก็ทำให้เรามีความสุข หรือตอนที่มีคนก้าวร้าวก็เอาละต้องแปลงร่างเป็นตำรวจ ที่จำได้แม่นคือเคยติดอยู่ในเครื่องเกือบ24ชั่วโมง เราตั้งใจทำหน้าที่ด้วยจิตวิญญาณ ดูแลน้องเด็กก่อน ดูคนป่วย ปฐมพยาบาล คนอ้วก อาหารมีพอรีปล่าวมันคิดเรื่องการแก้ไขตลอดเวลาให้เขาไม่เครียด แต่เราคือเหนื่อยมากไม่ได้หยุด ตอนที่ผู้โดยสารเดินมาบอกว่าทำไมแบบไม่เหนื่อยเลย พักบ้างกินข้าวบ้าง แล้วจับมือเรา มันคือตื้นตันน้ำตาคลอเลย เราเป็นได้ทุกอย่างแล้วเค้ามองเห็นชื่นชมความสามารถเรา อาชีพแอร์ที่เป็นรับบทไปแล้วอีกสิบอาชีพออกไปใช้ชีวิตนี่คือสบายสุดเอาตัวรอดเก่งชนะเลิศ อดทนได้หมด จากที่เคยทำได้ทีละอย่างเราทำได้หลายอย่างพร้อมกัน จากของหนักเบาเหมือนสำลี เจอเรื่องยากไม่หวั่นเลยไหวพริบมันมา ทักษะหลายอย่างเพิ่มเป็นเท่าตัว สังคมก็ดีพี่น้องแค่เราเคารพให้เกียรติกันก็พอ มันไม่มีพื้นที่ให้แบ่งพรรคพวก หรือต้องอยู่ให้เป็น ต้องเก็บต้องเงียบไม่มีเลย ทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีพอ ความปลอดภัยต้องเป๊ะห้ามพลาด การเมืองมันน้อยสุดๆ ส่วนถ้าเทียบเรื่องเงินนะนี่มองว่าไม่ได้เยอะแบบที่คนอื่นเข้าใจ เพราะเทียบเพื่อนที่เรียนมาด้วยกันแซงหน้าไปถึงไหนละ เราป่วยบินน้อยเงินมันก้น้อยลงเลย มันไม่แน่นอน สัญญาเซ็น3ปีแบบนี้ด้วย เอาจริงถ้าเทียบกันหลายๆปัจจัย งานอื่นเงินเยอะกว่าอีก จะบอกว่าได้เที่ยวก็ได้เที่ยวแบบไร้วิญญาณ ต้องไม่นอนเลยฝืนออกไปแต่ไปได้แค่ใกล้ๆแหละเวลาไม่พอ*

หรอกมันอาจจะเป็นแค่แต้มต่อตรงได้ไปบ่อย แต่เชื่อเถอะไปเที่ยวแบบไปเที่ยวจริงๆ นั่นคือดีกว่าเยอะเลย"

คุณแจม อายุ 28 ปี ธุรกิจส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี กล่าวถึงอุดมคติก่อนก้าวเข้าสู่อาชีพไว้ว่าเป็นสิ่งที่ดูสวยหรู *"เข้าใจว่างานนี้มันต้องดูสวยในระดับนึงอ่ะ แต่ต้องดูดีมากๆ โดยรวม ใครได้ไปเป็นคือการันตีแล้วว่าคนนี้ไม่ธรรมดา ได้บินไปเที่ยวตลอด เหมือนได้ทำงานไปด้วยใช้ชีวิตไปด้วย เพราะงานก็น่าจะไม่อะไรมากตอนนั้นที่เราคิด ไว้มันเหมือนทุ่งลาเวนเดอร์เลยอ่ะ"* หลังจากทำงานมาหลากหลายแล้วทัศนคติที่มีต่ออาชีพนี้สำหรับคุณแจมไม่ใช่เรื่องความสวยงาม *"นี่ทำไปได้แค่เดือนสองเดือน คิดเลยไม่เหมือนที่คุยกันไว้นี่หว่า คือสิ่งนั้นคือเบื้องหน้ามาก ผิวเผินสุดๆ อย่างตอนนี้ทำคลิปลง youtube ได้สวยได้มีชื่อเสียงมากกว่าแต่ไม่ชอบ แฟนก็ให้ทำธุรกิจรายได้เยอะมากก็เป็นหลายแสนนะ แต่ยังอยากบินพอทำทุกอย่างมาแล้วรู้ชัด ว่าชอบการเป็นแอร์จริง ไม่ได้อยากมีเงินเยอะ ถ้ามันไม่มีโควิดเราจะทำต่อ ถ้าตอนนี้ได้โอกาสก็จะกลับไปไม่คิดเลยนะ ชอบตอนไปเจอผู้โดยสาร ตอนเค้ายิ้มหัวเราะเราก็สนุก ก็คิดว่าตัวเองถนัดแบบนี้แหละ ไปทำหน้าที่ที่มันวางไว้ชัดเจน ได้ไปเม้ามอยคุยกับเพื่อน เจอคนไม่ดีเรื่องไม่ดีแปปเดียวจบ พรุ่งนี้คือวันใหม่ไม่ต้องแบกอะไรกลับมาบ้านเลย เหนื่อยแค่ตอนทำงานมันรู้อะว่ามีแค่นั้น กลับมาก็นอนเต็มที่เพราะถ้านอนน้อยเค้าก็ไม่ให้ไปบินต่อ งงเหมือนกันนะว่าเออมันทำให้คนเข้าใจไปอย่างนั้นได้ยังไงว่าสวย ดูดีแน่เป็นแอร์ คงต้องเป็นคนที่มาอยู่ตรงนี้จริงจะเข้าใจ เพราะหลายๆอย่างเราต้องปิดไม่ให้เค้าเห็น จะเป็นยังไงต้องออกไปด้วยรอยยิ้มเสมอ ตอนนี้ก็คิดถึงตลอดเวลา (ทำหน้าเศร้า)"*

หลักฐานสนับสนุนเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาพลักษณ์ อุดมคติที่คิดไว้กับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากบุคคลภายนอกที่มองเข้ามา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คุณราเชน อายุ 30 ปี ผู้แทนยา กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่เคยเข้าร่วมการสมัคร มีมุมมองว่าเป็นอาชีพที่มีภาพลักษณ์ดูดี ดูโดดเด่นในสังคม *"อยากมีเพื่อนเป็นแอร์ อยากแต่งตัว มันก็แบบว่าดูเท่ ถึงเราจะหัวดีเรียนวิศวะมา แต่ถ้าเป็นนักบินมันรู้สึกเฉยๆอ่ะ เราอยากให้ตัวเองดูเป็นจุดสนใจของคนอื่นประมาณนึงเลย ชอบความได้เป็นจุดเด่น มีแต่คนมองแล้วแบบว้าว"*

คุณเตย อายุ 26 ปี นักคณิตศาสตร์ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และไม่เคยเข้าร่วมการสมัคร มีมุมมองต่ออาชีพนี้ว่าเกี่ยวกับภาพลักษณ์ *"ต้องเป็นคนบุคลิกดี ใจรักบริการ ยิ้มเก่ง รายได้ดีได้เที่ยวต่างประเทศบ่อย เป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบิน"* จากการทดสอบด้วยการเปิดรูปบุคคล 5 คนด้วยการทายว่าใครทำ

อาชีพนี้ คุณเตย ตอบผิด 2 คน และให้คำอธิบายว่า *"บางคนไม่ได้คิดว่าจะเป็นนะพอไม่ได้อยู่ในยูนิฟอร์ม คิดมาตลอดว่ามันต้องสวย ผิวดีไปหมดบางคนก็ไม่ได้ขนาดนั้น"*

คุณเฟรม อายุ 28 ปี ทนายความนัก กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และไม่เคยเข้าร่วมการสมัคร ให้ความเห็นว่า *"เป็นตัวแทนของสายการบินเท่าที่รู้สึกนะ เพราะเป็นด่านหน้าที่ต้องเจอคน ต้องบริการให้ผู้โดยสารประทับใจ ดูดีดูสะอาด หน้าตาดีหมายถึงว่ามองรวมๆแล้วมันดูดี โก้หรูเพราะเครื่องบินมันเป็นการเดินทางที่แพงกว่าการเดินทางแบบอื่นอ่ะ คนมันต้องมีเงินในระดับนึง บินไปต่างประเทศงี้ คนอื่นก็มักจะอิจฉา ภาษาก็ต้องเก่งมากๆ นอกจากเสิร์ฟๆพาไปที่นั่งก็ไม่เห็นต้องทำอะไร เป็นหน้าเป็นตาให้ผู้โดยสารพอ แล้วเงินก็ได้เยอะเทียบกับงานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ แต่บางทีก็เคยมีคำถามในใจเพราะบินสายการบินต้นทุนต่ำบ่อย เห็นตอนปิดที่เก็บของเหนือหัวแอร์ปิดดูชิวมาก ทั้งที่กระเป๋ามันเต็ม มันไม่หนักหรอ แค่เก็บของตัวเองใบเดียวไปข้างบนก็รู้สึกเก้ๆกังๆ ทั้งที่ตัวเองเป็นผู้ชาย หรือมันมีตัวช่วยให้ปิดทำไมยังยิ้ม บางทีขาไปตอนเช้า เจอแอร์คนนึง ขากลับตอนเย็นเจออีกหน้าตาสดใสเหมือนเดิมไม่มีมาหน้าเหนื่อย อยากรู้เหมือนกันว่างานมันไม่เหนื่อยจริงๆ หรือเค้าเก็บความรู้สึกเก่ง"* จากการทดสอบด้วยการทายว่าใครทำอาชีพนี้ 5 คน คุณเฟรมตอบผิดไป 3 คนแล้วให้กล่าวเสริมว่า *"เออไม่รู้เลยว่าพอไม่ได้แต่งตัวแต่งหน้า รวมๆแล้วก็คือปกติ บางคนที่ไม่ได้เป็นแอร์ก็สวยกว่าเยอะ แล้วเค้าดูบ้านๆนิดนึงด้วยไม่คิดว่าเค้าจะเป็น มุมมองความคิดหลังจากนี้เวลาขึ้นเครื่องบินคงเปลี่ยนไปบ้างแต่ที่ไม่เปลี่ยนเลยเพราะเคยเห็นมาแล้วคือทุกคนทำอะไรก็ดูชิวไปหมด หน้าตาไม่เคยดูเหนื่อยอันนี้แปลกมาก"*

ดังนั้น จากการสัมภาษณ์ จึงเห็นได้ว่า แม้ภาพลักษณ์ หรือภาพในอุดมคติของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะดูเป็นอะไรที่ง่าย สวย สบาย ชิล เงินเดือนดี แต่พอได้สัมผัสจริง ๆ แล้ว นั่นกลับเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น มาตรฐานอาชีพที่เรียกว่า นางฟ้า สิ่งที่เห็น จึงไม่ใช่ สิ่งที่เป็น ซึ่งพบว่า ภาพลักษณ์ หรือภาพในอุดมคตินั้น เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้คนเข้ามาทำอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบไปด้วย สถานภาพของอาชีพที่คนในสังคมให้เกียรติและชื่นชม เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ

ในขณะที่หลังจากได้สัมผัสจริง ๆ แล้ว พบว่าการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังคงประกอบอาชีพนี้อยู่นั้น เป็นเพราะแรงจูงใจที่แตกต่างออกไป ซึ่งประกอบไปด้วย การได้รับการยอมรับ ยกย่องชื่นชมเมื่อแก้ไขปัญหาหรือปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และความรู้สึกที่มีต่องานในทางบวกทั้งในเรื่องของหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ได้ใช้ทักษะที่ตนเองถนัดอย่างเต็มที่ การจัดการองค์กรที่จัดสรรช่วงเวลางานและเวลาพักผ่อนได้อย่างสมเหตุสมผลเกิดดุลยภาพใน

ชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อมความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความรู้สึกดีที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ประจำวันไปในแง่บวกอีกด้วย

4.2.2 แนวคิด คนที่อยู่รอดในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ คนประเภทลูกผสม (Ambivert)

กว่าจะได้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ทุกคนต้องเผชิญกับบททดสอบที่เข้มข้น แต่บททดสอบที่เข้มข้นกว่านั้น คือ ใครที่จะอยู่รอดได้ในอาชีพนี้ ซึ่งผู้วิจัยพบว่า คนประเภทลูกผสม สามารถปรับตัวได้ไว เข้าใจการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ยอมรับในกฎระเบียบข้อบังคับได้เป็นอย่างดี พร้อมที่จะอยู่ในสังคมแต่ก็มีโลกส่วนตัว เหมือนเป็นคนที่มี 2 บุคลิกขึ้นอยู่กับสถานการณ์ คือ แนวทางของคนที่จะอยู่รอดมากที่สุด โดยผู้วิจัยขออธิบายไล่เรียงความยากลำบาก การต่อสู้กว่าจะได้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งคุณสมบัติ บุคลิกภาพภายในและภายนอกที่เหมาะสมกับแต่ละสายการบิน ความแตกต่างของการเข้ามาเป็นพนักงานแต่ละสายการบิน หลังจากได้รับเลือกให้เข้ามาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว คุณสมบัติอะไรที่จะทำให้คนเหล่านั้น ยังเดินหน้าต่อกับอาชีพนี้ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยหลักของการคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานต้อนรับอย่างเข้มข้นมากกว่าอาชีพทั่วไปนั้น คือ เรื่องของบุคลิกภาพ เพราะเป็นด่านแรกที่ผู้เข้าสมัครทุกคนจะต้องเจอ และจะถูกทดสอบเรื่อยๆในด่านต่อไป เช่น ด่านคัดกรอง (Pre Screen) ซึ่งเป็นรอบที่จะโดนคัดออกมากสุดเพราะคนเข้าสมัครมีหลายพันคน ด่านตอบคำถามแบบกลุ่ม ด่านแสดงความสามารถ และการสัมภาษณ์เดี่ยว จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการทราบถึงคุณลักษณะเฉพาะที่แต่ละสายการบินต้องการ รวมถึงความสอดคล้องของบุคลิกภาพที่มีผลต่อชีวิตการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผู้วิจัยพบว่าทุกสายการบินต้องการคนที่มีบุคลิกพื้นฐานทั้งภายในและภายนอกคล้ายคลึงกัน เช่น มนุษย์สัมพันธ์ดี มีไหวพริบ แก้ไขสถานการณ์ได้ดี มีทัศนคติเชิงบวก กล้าพูดกล้าแสดงออก มีทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมที่ดี สะอาดสะอ้านดูแลตัวเอง สง่างาม สุขภาพดี มีความมั่นใจแต่ก็นอบน้อมในเวลาเดียวกัน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจรักในงานบริการ แต่จะมีคุณลักษณะเฉพาะบางอย่างที่แตกต่างกันสำหรับบางสายการบินคือ Look and Feel รูปลักษณ์และความรู้สึก เพื่อแสดงความเป็นอัตลักษณ์ขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างได้ไม่จำเป็นต้องมีมาแต่กำเนิด ผ่านการเรียนรู้ การฝึกฝน ไม่ว่าจะเป็นสถาบันสอนแอร์ การหาข้อมูลจากเว็บไซต์ หรือคำแนะนำจากคนรู้จัก เพราะการแข่งขันที่สูงโอกาสไม่ได้มีมาง่ายๆและข้อจำกัดบางอย่างของสายการบิน เช่น อายุ เพศ ส่วนสูง ทำให้คนส่วนใหญ่มักจะทำที่ไหนก็ได้ที่ผ่านการคัดเลือกก่อน ไม่หวังน้ำบ่อหน้า แต่อย่างไรก็ตามการจะประกอบอาชีพนี้ได้ยาวนานและราบรื่นก็จะต้องเป็นบุคคลที่ปรับตัวได้ง่าย เข้าใจการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ บุคคล

เหล่านี้จึงต้องเป็นคนประเภทลูกผสมหรือเป็นคนประเภท Extrovert เพราะต้องเข้าสังคมบ่อย แต่จริงๆแล้วนั้นไม่ใช่ จะต้องเป็นเหมือนคนที่มี 2 บุคลิกในตัวเองที่จะดึงเอาอีกหนึ่งบุคลิกออกมาได้ยามจำเป็นหรือในเวลาที่เหมาะสม สามารถอยู่ร่วมกับคนที่เป็นทั้ง Introvert และ Extrovert ได้เป็นอย่างดี แม้มีความพร้อมที่จะอยู่กับคนเยอะๆ แต่ก็ต้องการความเป็นส่วนตัวในบางเวลา เข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงและกฎระเบียบที่เคร่งครัดขององค์กร โดยไม่รู้สึกอึดอัด หลักฐานสนับสนุนแนวคิดนี้ ประกอบไปด้วย

- คุณสมบัติเบื้องต้นในการสมัครเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สายการบิน	Emirates	ETIHAD AIRWAYS	SINGAPORE AIRLINES	THAI	Bangkok Airways	SWISS	AirAsia สนามมาเลเซีย
เพศ	ชาย หญิง	ชาย หญิง	ชาย หญิง	ชาย หญิง	ชาย หญิง	ชาย หญิง	ชาย หญิง
ความสูง	Height of 160 cm (Arm reach of 212 cm while standing on tiptoes)	161 cms. ขึ้นไป	หญิง 158 cms. ชาย 165 cms.	หญิง 160 cms. ชาย 165 cms.	หญิง 160 cms. ชาย 168 cms.	155 cms. ขึ้นไป	หญิง 157 cms. ชาย 170 cms. เว้นแต่ว 210 cms.
อายุ	21 ปี ขึ้นไป	21 ปี ขึ้นไป	ไม่ระบุ	ไม่เกิน 27 ปี	21-28 ปี	20-25 ปี	18 ปี ขึ้นไป
วุฒิการศึกษา	ม.6 ขึ้นไป	ม.6 ขึ้นไป	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ม.6 ขึ้นไป
ผลคะแนนโทอิค	English Test	English Test	TOEIC 600++	TOEIC 600++	TOEIC 650++	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ

ภาพ 4.1 แสดงตัวอย่างคุณสมบัติที่แต่ละสายการบินต้องการ

- คุณลักษณะเฉพาะ ด้านรูปลักษณ์และความรู้สึก Look and Feel

ภาพ 4.2 แสดงตัวอย่างบุคลิกภาพและคุณลักษณะเฉพาะที่แต่ละสายการบินต่างๆต้องการ

คุณแทน อายุ 28 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ *“สมัครแอร์เอเชียมาหลายรอบแต่ตกทุกรอบ ชอบตอบคำถามให้ดูดี ใช้คำพูดสวยหรู ตามที่โรงเรียนสอนมา แต่พวกครูๆก็บอกว่ารอบนี้ต้องได้แล้วถ้าเป็นสายนี้เต็มที่ไปเลย รอบสุดท้ายที่สมัครเราก็เอาละทำตามที่เค้าชอบดู เราพูดทุกอย่างตามความเป็นจริง ตอบไปว่าชอบเงิน อยากดูแลครอบครัว อยากมีชีวิตที่ดี ตั้งเป้าหมายไว้หลายอย่าง ชอบงานแบบนี้เราคิดว่าเราทำได้ พอตอบด้วยความจริงใจ แสดงความเป็นตัวของตัวเองออกมาก็ติดเลย ตอนเข้าทำงานก็เป็นแบบนั้นเลยสอนให้เราเร่งรีบ โดนเตือนตลอดว่าให้รีบ ให้มั่นใจกว่านี้ได้อีก พยายามซื่อสัตย์กับตัวเองให้ได้มากที่สุด แอร์เอเชียทุกคนคือเหมือนกัน ทุกคนเป็นหน้าเป็นตาให้กับสายการบิน we are all star”*

คุณน้ำตาล อายุ 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี *“เราพยายามเอาตัวเองไปเป็นแบบที่เขาต้องการ จะต้องแต่งตัว แต่งหน้าแบบที่เขาชอบ อย่างแอร์ไลอ้อนจะไม่ค่อยดุ ไม่ว่องไว แข็งแรง ฉับฉับ เป๊ะเรื่องเวลาเหมือนแอร์เอเชีย จะชิวๆลูกทุ่งหน่อยๆ ไม่เป๊ะเพราะดีเลย์ก็ไม่ได้สนใจอะไรมาก ไม่ได้เห็นเวลาเป็นเงินเป็นทองเท่าเค้า ไม่ได้รับการปลูกฝังตรงนี้เท่าสายการบินอื่นก็เลยสบายๆ สนิทกับผู้โดยสารมากกว่า”*

คุณสุ อายุ 32 ปี กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี *“เจแปนแอร์ไลน์ ชอบคนเรียบร้อย หัวอ่อน ไม่ต้องมั่นใจมาก ห้ามทำอะไร*

ตามใจฉัน เคร่งครัดในกฎระเบียบ มีมาตรฐานที่ทุกคนต้องทำตาม แต่บางกอกแอร์เวย์จะชอบคนร่าเริงขึ้นมาหน่อย มีความกล้าแสดงออกในระดับนึง แต่ไม่ต้องเยอะมาก เค้าเลยชอบคนท่าเป็นลูกเรือมาก่อน โดยเฉพาะเอเชียน่า กับเจแปนแอร์ไลน์ เลยจะหลากหลายขึ้นมาในระดับนึง"

คุณเตย อายุ 28 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ *"ตอนสมัครแอร์เอเชีย เค้ามีให้อัดวิดีโอแสดงความสามารถพิเศษ ก็เลยเต้นแบบบ้าๆบอๆ ไป แล้วเค้าถามว่า สวยกับฉลาดเลือกอะไร เพราะสวยไปทำศัลยกรรมเอาได้ กับอีกคำถามในรอบโต้วาทีเป็นกลุ่ม ถามว่า ระหว่างบีทีเอส กับจักรยานเลือกอะไร ก็เลยตอบว่าบีทีเอสเพราะไม่ต้องซื้อที่ล็อคจักรยานเพิ่ม ก็งงเหมือนกันว่าติดได้ยังไง อาจจะไม่ได้สนคำตอบ สนใจว่าเรามั่นใจตอบหรือปล่าว แล้วก็ไม่อายเวลาให้ทำอะไรบ้าๆบอๆอยู่แล้วเราก็ชอบ แต่ถ้าให้ยืนทำคนเดียวก็จะแปลกๆหน่อย"*

คุณแพรว อายุ 27 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ *"ที่เอมิเรตส์แอร์นี่สู้คนได้อยู่นะถ้าเราไม่ได้ผิดไม่ได้ซีเรียสอะไรมาก อยากให้เรามีความมั่นใจ ตัดสินใจได้เอง เพราะบางครั้งผู้โดยสารก็ไม่ใช่ Priority แรก ทุกไฟลท์ที่จะไปบิน หัวหน้าจะส่งอีเมลมาหา ว่าใครอยู่ตำแหน่งไหนแล้วส่วนใหญ่จะบอกว่า please be selfish คุณต้องนึกถึงผลประโยชน์ของตัวเอง โตแล้วใครก็รักตัวเองความปลอดภัยต้องมาก่อน ให้เอาตัวเองเป็นหลักนะ มันเป็นการสู้ไม่ใช่ในทางที่ผิด เราทำตามกฎ แต่ถ้าลูกค้าดื้อเราก็ไม่ผิด คนไทยที่ได้มาที่นี่ก็เป็นคนแบบกล้าแสดงออก มั่นใจ กล้าต่อกลอนกับผู้ฝึก กล้าพูดทุกอย่างที่คิด เพื่อนถามตลอดจนรู้สึกว่าเออเปนอะไรที่แปลกใหม่ แล้วเราก็ได้เรียนรู้อะไรมากจากตรงนั้น เค้าไม่ได้อายที่จะถามหรือแอบไปถามลับหลัง สงสัยตรงนั้นก้ถามตรงนั้นเลย มันฝึกให้เราก็เปนคนกล้าถามทั้งที่ตอนแรกเป็นคนไม่กล้าถาม เป็นคนแบบกลัวเพื่อนล้อเหมือนคนไทย กลัวโดนบูลลี่"*

คุณแอน อายุ 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ *"นกแอร์จะต้องเป็นคนใสๆ สบายๆพูดจานอบน้อมกิริยามารยาท แบบเด็กไทย เด็กดี ใจดีกับผู้โดยสาร เวลาไปสมัครที่อื่นเราก็อาจจะไม่ติดเพราะเราไม่กล้าแสดงออกเหมือนคนที่มั่นใจสุดๆก็ได้ ก็ฝึกเอาจากสถาบันสอนแอร์ดูทริคที่แต่ละสายชอบแล้วลองทำตามเอา"*

คุณเต้ย อายุ 30 ปี ว่างงาน กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี *"การบินไทยก็จะเป็นพวก ได้ค่ะ ได้ครับ ใครเป็นพี่เชิญก่อนได้เลย ต้องนอบน้อม เพราะผู้ใหญ่จะสั่งงาน เสียงของเด็กจะเล็กๆกว่าเสมอ"*

คุณโบ๊ทอายุ 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ *"กัล์ฟแอร์ชอบสาวหน้าหวานหน่อย เพราะสายการ*

บินมันเหมือนบูทีคแอร์ไลน์ ก็ได้ครูอุ้มที่เค้าช่วยติว เค้าเป็นเอเจนซี่ด้วยแทบจะบอกได้เลยว่าติดหรือไม่ติด พอเค้าบอกว่ารอบนี้สายการบินชอบคนหลากหลายหน่อย ไม่ต้องทำอะไรมาก เค้าก็ช่วยเราเต็มที่ แอร์ค่อนข้างสบายๆ สดใส เพราะว่าสังคมมันแบบครอบครัวชิวๆ"

- ขั้นตอนการสมัครเพื่อทดสอบบุคลิกภาพ ความสามารถ และทัศนคติ

ภาพ 4.3 แสดงขั้นตอนการสมัครของแต่ละสายการบิน

- การปรับตัวให้เข้ากับสังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมองค์กร

ลักษณะของ Ambivert เป็นบุคลิกภาพของคนที่ก้ำกึ่งระหว่าง Introvert และ Extrovert หรือเป็นคนที่ปรับตัวเก่ง ถ้าต้องเข้าสังคมเพราะความรับผิดชอบหรือหน้าที่การงาน ก็สามารถทำได้ แต่ก็ยังชอบความเป็นส่วนตัว หากจะต้องทำงานคนเดียวก็สามารถทำได้ สร้างความสมดุลได้ดีระหว่างคนสองบุคลิกสุดโต่ง ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ตามสถานการณ์ ในบางครั้งชอบที่จะให้เวลาตนเอง ชอบที่จะอยู่คนเดียวด้วย แต่ก็อยู่ร่วมกับคนอื่นได้อย่างไม่อึดอัด

คุณโบ๊ทอายุ 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ *“ย้ายมาอยู่บาห์เรนตอนแรกมันก็เหงานะไม่ได้คุยกับใครเลย เหมือนจะคิดถึงบ้าน แต่เราโอเคเพราะคุณภาพชีวิตมันไม่ได้ลดลง อยู่คนเดียวก็ได้ดูแลตัวเอง ทำเล็บ ทำกับข้าว นอนพักผ่อน เดี๋ยวพอไปทำงานก็ได้เจอคนเอง เจอคนเยอะตลอดเวลามันเอียนเหมือนกัน เพื่อนถ้าว่างตรงกันก็ค่อยเจอกัน ส่วนแฟนก็โทรทางไกลเอาได้”*

คุณแพรว อายุ 27 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ *“มาอยู่ที่ดูไบตอนแรกเหมือนจะเจอ culture shock หน่อยๆอาหารนี่แทบกินไม่ได้เลย ต้องวิ่งหาแต่ร้านอาหารเอเชีย แต่สุดท้ายก็ไปฝึกทำอาหารเอา พอมันจบงานแล้วเราก็ชอบอยู่บ้าน ดูซีรี่ย์ อาจจะรู้สึกเหงาเหมือนคิดถึงการทำงานกับเพื่อนสนิท แต่ก็ไม่ได้รู้สึกว่าไม่ไหวหรือต้องกลับบ้าน จะต้องมายอมแพ้ด้วยเรื่องเท่านี้ เพื่อนร่วมงานที่นี่บางชาติก็ขี้เกียจไม่เหมือนเอเชียจะขยันหน่อย คือเค้าไม่ค่อยทำงาน ไม่ค่อยสื่อสารกัน แต่ไม่ได้มีผลกระทบอะไรมาก เราก็ทำงานของเราไปอย่าไปคาดหวังว่าต้องสนิทกับทุกคน ถ้ามีคนคุยด้วย มีเพื่อนดีในไฟลท์นั้นก็ถือเป็นโชคดีไป อาจจะมีไม่ชอบกันบ้างแต่ไม่ใช่ต้องเกลียดแล้วไปด่าเขา เพราะคนมันมาจากทั่วโลกมันคนละแบบกัน เวลาไปค้างต่างประเทศก็จะมีออกไปกับคนอื่นบ้าง ไปถ่ายรูปให้ไปเที่ยวด้วย แต่บางทีก็ไปคนเดียวเพราะไม่ชอบรอใคร ไม่มีใครติดใจอะไรก็ขอไปก่อนตามแผนของตัวเองที่วางไว้ จะเราจะได้ไปอย่างเต็มที่ไม่ต้องเกรงใจ วัฒนธรรมองค์กรค่อนข้างดี ให้อิสระแต่งตัวยังไงก็ได้ในประเทศอิสลาม แต่ถ้าไปห้าง จะต้องระวัง เสื้อต้องไม่เห็นไหล่ กระโปรงคลุมเข่า มันทำได้ไม่ได้ฝืนใจ เพื่อนร่วมห้องก็แยกห้องนอนกัน ใช้ส่วนกลางด้วยกัน แต่ไม่ได้สนิทกัน ก็ไม่ยุ่งกัน รู้สึกว่านางเป็นคนแปลกๆ จะให้เพื่อนมาห้องใช้ส่วนกลางก็ไม่ได้นางไม่ให้ ก็เออไม่เป็นไรคงต้องการความเป็นส่วนตัว มันเลือกที่จะไปอยู่กับเพื่อนได้นะ แต่ก็ไม่ได้ซีเรียส เราอยู่คนเดียวได้ มีโลกของตัวเองอยู่ไม่ได้อยากออกไปไหน”*

คุณเตย อายุ 28 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ *“ตอนอยู่แอร์เอเชียก็ยังไม่ชิน เพราะติดมาจากไลอ้อนต้องค่อนข้างตามใจผู้โดยสาร แต่พี่ๆเขาก็สอนว่าต้องแข็งแล้วมั่นใจกว่านี้อีกหน่อย เพราะทุกอย่างรีบต้องทำภายใน 30 นาที เอาคนลงเอาคนขึ้น มันเลยไม่ได้คุยกับใครมากนะ แต่ส่วนตัวชอบคุย*

กับคน แต่ถ้ามันมากไปก็ไม่ไหว มันเลยพอดีๆกัน แก้ตัวได้ถ้าไม่ได้ทำอะไรผิด สักพักก็ค่อยๆเป็นตามที่เขาสอนมามันก็ดีนะ จะดุบ้างก็ได้ พอตอนมีโควิดถึงเค้าจะเอาคนออก ก็มีเซ็งบ้าง แต่เค้าก็พยายามสื่อสารกับพนักงานตลอด ให้ไปลองทำนั่นทำนี่ คนเราต้องมีงานอื่น ต้องอย่าอยู่เฉยๆรอ มันเลยทำให้เราเข้าใจโลกมากขึ้น เพราะว่าทุกอย่างมันมีเหตุผล บางทีผู้โดยสารโกรธทั้งที่เราไม่ได้ทำอะไรผิด แต่เราก็ขอโทษไปแหละ มันไม่ได้มีอะไรมากเค้าอาจจะอยากกินมากก็ได้ เวลาส่วนตัวก็ถ้าไปเจอเพื่อนก็ไปได้ไปแสดงความยินดี แต่ถ้าเพื่อนเข้ากันไม่ค่อยได้เราคุยเสร็จเราก็จะแยกตัวออกมาบ้างหรือรีบไปรีบกลับ ก็ได้ทั้งสองแบบไม่มีปัญหาอะไร"

คุณแทน อายุ 28 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ *"กฎที่กาต้าเยอะมาก แรกๆคือช็อคมาก เช่น ต้องมีเวลาเคอร์ฟิว ก่อน 5 ทุ่มทุกคนต้องอยู่ในบ้าน มีอีกกฎซ้อนเข้ามาว่าถ้าต้องไปบินเช้า ก็ต้องอยู่ในห้อง 12 ชม.ก่อนไปบิน เท่ากับว่าต้องเข้าห้องให้เร็วกว่านั้น พลาดทีเดียวก็คือโดนไล่ออก ไม่มีการฟังใดใดทั้งสิ้น ที่นี่คนก็เลยออกเยอะคนในอยากออกคนนอกอยากเข้า ไม่เหมือนอยู่ไทยไปไหนก็ได้ กฎอื่นๆก็มี เช่น ผู้หญิงผู้ชายห้ามโดนตัวกัน ห้ามกอดกัน ถ้าเป็นตอนเทรนอยู่ผู้หญิงผู้ชายห้ามคุยกันเลยนะ ถ้ามีผู้หญิงกินข้าวอยู่ในห้องอาหารผู้ชายก็ห้ามเข้า ที่นี่เพศชายมีความเป็นใหญ่ เวลารับอาหารผู้ชายจะได้ก่อน ผู้หญิงต้องรอไป เราเป็นเพศทางเลือกแต่ทำตัวสาวก็ไม่ได้ ต้องทำตัวบอยเท่านั้นอย่าแสดงออกมา รูปในเครื่องแบบห้ามลงถ้ายังทำงานอยู่ ผู้หญิงนี่ยิ่งเยอะ ห้ามใส่รองเท้าแตะออกมาเลย แต่งตัวชิวๆข้างนอกไม่ได้กางเกงขาสั้นนี่ไม่มีเลย ถึงจะมีเพื่อนคนไทยที่ไปด้วยกันแต่เวลาไปบินก็ต้องแยกย้ายกันทำงานไม่ได้เจอกัน ก็จำเป็นต้องปรับตัว เปิดใจแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกัน แต่วัฒนธรรมการทำงานมันก็ค่อนข้างดีสามารถามอะไรที่สงสัยก็ได้ เค้าเปิดใจรับฟังอยู่ พอปรับตัวไปได้สักระยะหนึ่งแล้วมันโอเคเลยสำหรับเรามันก็แค่กฎ บางอย่างมันก็เพื่อเราเหมือนกับทำงานมามันก็เหนื่อยเราอยากมีเวลาเป็นของตัวเองบ้าง ได้พักผ่อนเต็มที่ ตอนทำงานก็มีแรง มีความพร้อม"*

คุณเกรซ อายุ 27 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี และยังคงปฏิบัติงานอยู่ *"รู้สึกว่าตอนอยู่ไลอ้อนเราแฮปปี้นะ เลยคิดว่างานแบบเดียวกันไปอยู่ที่อื่นก็ทำได้ พอมาอยู่ดูไบ เป็นโฮมซิก คิดถึงบ้าน ชอบการทำงานกับเพื่อนมากกว่า อยู่แบบนี้มันเลยไม่ชิน มันเหงาไปหมด บางทีก็จิตตกอยู่ในห้องคนเดียว อยากจะออกตลอดแต่ก็ยังฝืนอยู่ คิดว่าถ้าไลอ้อนเรียกกลับไปบิน ได้กลับบ้านเงินน้อยนิดแต่ก็คิดว่าจะกลับเลยทันที มันสบายใจกว่าเยอะ ทำงานก็อยากมีเพื่อนที่คุยได้ เวลาส่วนตัวก็ได้ออกไปเที่ยวกับเพื่อน แต่โอกาสมันยังไม่มาตอนนี้"*

คุณน้ำตาล อายุ 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี *"มันคือการเข้าเมืองตาหลิ่วก็ต้องหลิ่วตาตามอ่ะ บางคนก็อาจจะเข้ากันไม่ได้*

แต่มันทำแบบแกล้งๆเนียนไปได้อยู่ เข้าไปคุยหรือทำความรู้จักได้ สามารถทำตัวสนิทกันได้ภายใน 1 ชม. บางทีต้องนอนกับคนที่มีโลกส่วนตัว คือเราก็มีเหมือนกันมันสบาย เอาว่าแล้วแต่จังหวะ เพราะแอร์มันก็ต้องเป็นอย่างนี้อะมันเจอคนหลากหลายเลือกไม่ได้ ร้อยพ่อพันแม่ เวลาไปค้างที่อื่นให้ไปคนเดียวก็ไปได้ไม่ต้องคอยตามใจใครด้วย แต่ถ้าเขามาชวนไปก็ไม่ได้ติด อะไรก็ได้ ตอนทำงานถ้าไม่อยากคุยกับใครก็อยู่แต่ในโซนของตัวเอง หรือจะเดินไปจับกลุ่มพูดคุยตอนว่างพวกนี้มันแล้วแต่สถานการณ์เลย"

ดังนั้น ทำให้เห็นได้ว่า การจะประกอบอาชีพต้อนรับบนเครื่องบินได้ บุคคลนั้นจะต้องเป็นบุคคลมีบุคลิกภาพที่มีความสอดคล้องต้องกันกับที่สายการบินคาดหวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีคุณลักษณะเฉพาะที่ตรงกับอัตลักษณ์ขององค์กรก็จะยิ่งสามารถเพิ่มโอกาสในการถูกคัดเลือกได้ แต่อย่างไรก็ตามนั่นเป็นเพียงใบเบิกทางเท่านั้น คนที่จะอยู่รอดในอาชีพนี้ได้คือคนที่มีบุคลิกภาพแบบลูกผสม (Ambivert) ไม่สุดโต่งไปในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นตัวตนของเขาอย่างแท้จริง นำไปสู่การเชื่อมโยงทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์ได้ว่า อาชีพเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงบุคลิกภาพ เหตุผลที่เลือกอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพราะต้องการที่จะแสดงบุคลิกภาพของตนเองออกมา รวมถึงสิ่งแวดล้อมที่ทำให้บุคคลนั้นเลือกที่จะเข้าหาลักษณะงานที่สอดคล้องกับทักษะของเขา ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความมั่นคง และความสำเร็จในการประกอบอาชีพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีการเลือกอาชีพของเชฟเฟอร์ที่ว่า บุคคลจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้ถ้าหากการเลือกนั้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของตนเอง เมื่อเข้าใจและรู้จักตนเองเป็นอย่างดีแล้วจึงรู้ว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถตอบสนองความต้องการขั้นสูงได้ บุคคลนั้นก็จะมีการรับรู้ถึงความสำเร็จและความสุขในระดับที่มากตามไปด้วย ซึ่งส่วนประกอบต่างๆทางด้านประชากรศาสตร์ก็ถือเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการเลือกอาชีพที่แตกต่างกันออกไปด้วย

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพที่ชอบ สู่ตัวตนที่ใช่ สำหรับการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจในการประกอบอาชีพในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และบุคลิกภาพความเป็นตัวตนว่ามีความสอดคล้องกันอย่างไร หาความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง รวมถึงพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) และสายการบินเต็มรูปแบบ (Full-Service Airlines) อีกทั้งยังศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์กรและการบริการจัดการคนในองค์กรของแต่ละสายการบินว่ามีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพ หรือส่งผลต่อแรงจูงใจอย่างไรบ้าง โดยวิธีที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาคือ การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีทั้งหมด 30 คน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ 1 กลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี ที่ปัจจุบันยังคงปฏิบัติงานอยู่ จำนวน 10 คน และเป็นอดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 10 คน กลุ่มตัวอย่างที่ 2 กลุ่มบุคคลที่ไม่เคยมีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนบนเครื่องบิน แต่เคยเข้าร่วมสมัครคัดเลือกมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 4 คน และไม่เคยเข้ารวมการสมัครคัดเลือก แต่เคยใช้บริการอย่างน้อย 3 สายการบิน จำนวน 6 คน โดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะประกอบไปด้วย ส่วนแรกคือคำถามที่เกี่ยวกับประวัติและข้อมูลทั่วไป ส่วนถัดมาคือ ชีวิตส่วนตัว สิ่งแวดล้อม และปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ส่วนสุดท้ายคือ ทัศนคติและแรงจูงใจต่ออาชีพ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2566 ถึง กุมภาพันธ์ 2566

5.1 สรุปแนวคิดที่สำคัญที่ได้จากการวิจัย

5.1.1 แนวคิดมาตรฐานอาชีพที่เรียกว่า นางฟ้า สิ่งที่เห็น อาจไม่ใช่ สิ่งที่เป็น

จากการศึกษาแรงจูงใจของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้แนวคิดหลักที่น่าสนใจคือมาตรฐานอาชีพที่เรียกว่า นางฟ้า สิ่งที่เห็น อาจไม่ใช่ สิ่งที่เป็น เนื่องจากปฏิเสธไม่ได้ว่าคนส่วนใหญ่เมื่อได้ยินอาชีพนี้ก็มักจะเข้าใจว่าจะต้องเป็นคนที่รูปร่างหน้าตาดี สวยงามภายใต้ชุดยูนิฟอร์ม เป็นอาชีพที่ได้ค่าตอบแทนเยอะ งานสบาย เป็นการมายืนไหว้ต้อนรับ ให้บริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม อีกทั้งยังได้ท่องเที่ยวรอบโลก จนทำให้สังคมไทยมีภาพจำที่ดีถึงกับ

เรียกว่าอาชีพดังกล่าวว่า “นางฟ้า” เสมือนเป็นภาพลักษณ์ให้กับสายการบินเพียงเท่านั้น เพราะเกณฑ์การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงที่มีมากกว่าอาชีพอื่น นอกจากจะต้องมีความสามารถทางด้านภาษาแล้ว ยังต้องพ่วงด้วยการควบคุมน้ำหนัก ผิวพรรณ การแต่งหน้าทำผม ให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการการบินอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้บุคคลนั้นมีรูปลักษณ์ที่สมบูรณ์ตลอดเวลา หลายคนจึงจินตนาการภาพของนางฟ้า มองว่าเป็นอาชีพที่มีความน่าสนใจ แต่สิ่งที่คนทั่วไปเห็นนั้นไม่ได้เป็นจริงเสมอไป จากการวิเคราะห์จากอุดมคติในช่วงก่อนการก้าวเข้าสู่อาชีพ และทัศนคติหลังจากเข้าสู่อาชีพแล้ว พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ได้คิดว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพในฝัน รวมถึงไม่ได้คาดคิดมาก่อนว่าตนเองจะเข้ามาทำอาชีพนี้ แต่เกิดจากการเรียนรู้และเข้าใจในตนเอง อิทธิพลจากประสบการณ์การทำงานในอดีตที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้มากพอ ในขณะเดียวกันการรับรู้หลังการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็ทำให้เกิดแรงจูงใจที่มาจากภายในจิตใจของบุคคลนั้น รวมถึงถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าภายนอกผ่านค่านิยมในสังคม ทั้งด้านภาพลักษณ์ ผลตอบแทน สวัสดิการ การได้รับการยอมรับและยกย่องชื่นชม แต่เมื่อได้ก้าวเข้าสู่อาชีพและสะสมประสบการณ์มาได้สักระยะหนึ่งแล้ว จึงพบว่าหัวใจหลักไม่ใช่การสร้างภาพลักษณ์ให้สายการบินเท่านั้น แต่เบื้องลึกมีอะไรที่ซับซ้อนมากกว่าที่บุคคลภายนอกรับรู้และเข้าใจ ทำให้ได้ทราบว่าอุดมคติก่อนเข้าสู่อาชีพกับความเป็นจริงที่ได้ประสบมาเหมือนกับที่คิดไว้เพียงเล็กน้อย ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อน ลักษณะการทำงานที่แท้จริงทำให้รู้สึกว่าเป็นอาชีพที่ทำให้แล้วรู้สึกภาคภูมิใจ เป็นความรู้สึกดีที่มีต่องาน การฝึกฝนและการถูดขัดเกลาทำให้เป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี ถึงแม้จะเหนื่อยล้าจากการทำงานอย่างหนักหรือชั่วโมงการทำงานที่ไม่แน่นอนแต่ก็รู้สึกได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ ไม่มีความเครียดสะสมหลังจบงาน ในส่วนของลักษณะการปฏิบัติก็มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนและยุติธรรม การได้ใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง รวมถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่แทบจะไม่มีแรงกดดันที่ไม่เป็นธรรมจากระบบอาวุโส แม้ว่าจะขาดความรู้สึกที่มีต่อก้าวหน้าในอาชีพ หรือค่าตอบแทนที่มีทางตัน แต่ก็สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและความต้องการขั้นสูงภายในจิตใจได้ เสมือนเป็นพื้นที่ที่ปลอดภัย (Comfort Zone) ที่ทำให้เกิดสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

5.1.2 แนวคิด คนที่อยู่รอดในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ คนประเภทลูกผสม (Ambivert)

แนวคิดที่ได้จากการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพอีกแนวคิดหนึ่งที่ว่าแนวคิด คนที่อยู่รอดในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ คนประเภทลูกผสม (Ambivert) เนื่องจากบุคคลที่มี

บุคลิกภาพพื้นฐานที่สอดคล้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงคุณลักษณะเฉพาะที่สัมพันธ์กับอัตลักษณ์ของแต่ละสายการบินนั้น มีโอกาสสูงในการได้เข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งบุคลิกภาพไม่ใช่เรื่องตายตัวเสมอไป สามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้ แต่บุคลิกภาพแบบคนประเภทลูกผสมนั้นจะเป็นคุณสมบัติที่ทำให้สามารถอยู่ในอาชีพนี้ได้อย่างยาวนานไม่ใช่งานที่ฉาบฉวย จากการเก็บรวบรวมข้อมูล การคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรื่องของบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะเป็นด่านแรกที่ผู้เข้าสมัครทุกคนต้องเจอและโดนคัดออกมากที่สุด ในขั้นตอนต่อไปของการทดสอบก็จะถูกสังเกตอยู่ตลอดเวลา อย่างเช่นด่านคัดกรอง (Pre Screen) ดูบุคลิกภาพภายนอกโดยรวม ด่านตอบคำถามแบบกลุ่ม ด่านแสดงความสามารถพิเศษ และการสัมภาษณ์เดี่ยว ซึ่งผู้วิจัยพบว่าทุกสายการบินต้องการคนที่มีบุคลิกพื้นฐานทั้งภายในและภายนอกคล้ายคลึงกัน เช่น มีใจรักในงานบริการ มีทัศนคติในแง่บวก มีทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมที่ดี มีไหวพริบในการแก้ไขสถานการณ์ ต้องเป็นคนกล้าพูดกล้าแสดงออก สุขภาพดี มีความมั่นใจแต่ก็นอบน้อมในเวลาเดียวกัน มีความอดทนต่อแรงกดดันได้เป็นอย่างดี กิริยาท่าทางสง่างาม สะอาดสะอ้าน แต่จะมีคุณลักษณะเฉพาะบางอย่างที่แตกต่างกันสำหรับบางสายการบินคือ Look and Feel รูปลักษณ์และความรู้สึก เพื่อแสดงความเป็นอัตลักษณ์ขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่พัฒนาและสร้างขึ้นมาได้ ด้วยการฝึกฝนและเรียนรู้ จากการหาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่มักจะมาแชร์ประสบการณ์ร่วมกัน คำแนะนำจากคนรู้จัก หรือสถาบันสอนแอร์ เพราะอัตราการแข่งขันที่สูง และข้อจำกัดทางร่างกายบางอย่างที่เป็นคุณสมบัติที่สายการบินต้องการ เช่น อายุ เพศ ส่วนสูง ทำให้ตำแหน่งนี้ถูกมองว่าไม่ใช่สิ่งที่จะเป็นกันได้ง่ายๆ คนส่วนใหญ่เลยมักจะเข้าทำงานที่ไหนก็ได้ที่ผ่านการคัดเลือกก่อนโดยไม่รอสายการบินที่ตนเองคาดหวังสูงสุด โดยเน้นไปที่คำถามว่าสายการบินชอบคนแบบไหน ก็จะพยายามทำตนเองให้สอดคล้องกับที่เขาต้องการ แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่จะอยู่รอดเพื่อประกอบอาชีพนี้ได้อย่างราบรื่นคือคนประเภทลูกผสมหรือเป็นคนประเภท Ambivert ที่ไม่สุดโต่งไปทางใดทางหนึ่ง ราวกับว่ามี 2 บุคลิกในตัวเองที่จะดึงเอาอีกหนึ่งบุคลิกออกมาได้ยามจำเป็นหรือในเวลาที่เหมาะสม กล่าวคือคนที่ปรับตัวเก่ง ปรับตัวได้ง่าย เปลี่ยนแปลงได้เสมอขึ้นอยู่กับสถานการณ์ พร้อมที่จะเข้าสังคมหมู่มากแต่ก็ต้องการความเป็นส่วนตัวในบางเวลาซึ่งไม่ได้รู้สึกเหงาที่ต้องอาศัยอยู่ต่างประเทศห่างไกลครอบครัว เพื่อนฝูง ใช้ชีวิตคนเดียวได้เป็นอย่างดีเพราะเวลาทำงานไม่แน่นอนทำให้มีเวลาว่างไม่ตรงกับคนรอบข้าง สามารถทำงานคนเดียวหรือทำงานเป็นกลุ่มได้ เนื่องจากเพื่อนร่วมงานที่ต้องหมุนเวียนเปลี่ยนอยู่บ่อยๆ อาจไม่ได้สนิทสนมกัน แต่ก็สบายใจที่จะทำงานร่วมกัน มีความเห็นอกเห็นใจที่เป็นธรรมชาติสามารถรับมือกับคนที่เป็นทั้ง Introvert และ Extrovert ได้ ยอมรับได้กับกฎระเบียบต่างๆที่เคร่งครัดขององค์กรเป็นอย่างดีและสามารถปฏิบัติตามได้ด้วยความเข้าใจและไม่รู้สึกอึดอัด

5.2 จุดอ่อนที่ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังไม่สมบูรณ์

จุดอ่อนที่ผู้วิจัยคิดว่าจะทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังไม่สมบูรณ์ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์มีเพียง 30 คน ซึ่งในบางคนมีการตอบคำถาม หรือแสดงความคิดเห็นเป็นเพียงประโยคสั้นๆเท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่ได้มาไม่ได้มีความน่าสนใจหรือแตกต่างจากที่คนทั่วไปมักจะทราบกันอยู่แล้ว เมื่อนำมาใช้วิเคราะห์ผู้วิจัยจึงไม่เห็นมุมมองที่หลากหลาย หรือประเด็นที่แปลกใหม่มากนัก รวมถึงกลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุที่กระจุกตัว อยู่ที่ 26 - 34 ปี ก็อาจจะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะไม่มีผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นวัยกำลังเริ่มทำงาน หรือเป็นผู้ที่มีอายุเกิน 40 ปีขึ้นไป หากมีช่วงอายุที่กว้างมากพอ ก็น่าจะทำให้ผู้วิจัยได้ประเด็นที่แปลกใหม่หรือลึกซึ้งมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

อีกประการหนึ่ง คือ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ผ่านทางโทรศัพท์ หรือถามตอบด้วยการพิมพ์ในบางคำถามที่จำเป็นต้องถามเพิ่มเติมภายหลัง เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์บางคนอาจไม่สะดวกหรือพำนักอยู่ในสถานที่ห่างไกล เช่น ต่างประเทศ จึงทำให้ไม่สามารถสังเกตบุคลิกท่าทาง และภาษากายในระหว่างการสอบถามได้ นอกเหนือจากการสังเกตด้วยน้ำเสียง ความหนักเบา และอารมณ์ของแต่ละคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบกับอาศัยการรู้จักมักคุ้นหรือสนิทสนมกันมาก่อนระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์ ถ้าวิธีที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นแบบการพูดคุยกันต่อหน้าหรือการสื่อสารแบบวิดีโอคอล ก็จะเป็นโอกาสที่จะทำให้ได้สังเกตบุคลิกภาพภายนอก และการแสดงออกเพิ่มเติม เพื่อการวิเคราะห์ที่แม่นยำมากยิ่งขึ้น

ประการสุดท้าย คือ ผู้วิจัยตั้งใจจะใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ในตอนแรกเพื่อจะได้ทำการศึกษาบุคลิกภาพและลักษณะการปฏิบัติงานเพิ่มเติม แต่ด้วยเวลาที่มีจำกัดและค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงมากในการเข้าไปสังเกตบนไฟล์ทบินของแต่ละสายการบินทั้งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) และสายการบินเต็มรูปแบบ (Full-Service Airlines) จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากที่สุดได้ตามที่คาดการณ์ไว้

5.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทราบถึงแง่มุมแปลกใหม่ที่ไม่เคยคาดคิดแม้ว่าจะเคยผ่านประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาก่อน ซึ่งตระหนักได้ว่าการเลือกประกอบอาชีพผ่านอุดมคติก่อนเข้าสู่อาชีพ และภายหลังการเข้าสู่อาชีพนั้น แท้จริงแล้วไม่ใช่เพียงแค่ภาพลักษณ์ ค่าตอบแทน หรือสถานะทางอาชีพที่ได้รับการยอมรับ ยกย่องชื่นชมจากคนใน

สังคม แต่เป็นแรงจูงใจที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ลักษณะการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและยุติธรรม การได้ใช้ความสามารถที่ตนเองถนัด สังคมกับสิ่งแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน การฝึกฝนเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่างๆยังมีผลต่อชีวิตส่วนตัวให้ได้พัฒนาตามไปด้วย ทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ดีต่ออาชีพแม้จะขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็ยังคงพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าแง่มุมนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นๆ ในการพัฒนาบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เข้าร่วมงานหรืออาจทำให้เกิดอัตราการลาออกลดลง เนื่องจากในปัจจุบันคนให้ความสำคัญต่อดุลยภาพระหว่างงานและกิจกรรมอื่นๆ รวมถึงความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงานร่วมด้วยเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากบางองค์กรเริ่มมีนโยบายเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ได้ เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น ซึ่งก็มีหลายคนที่สนใจจะเข้าร่วมงานกับองค์กรนั้น และยังมีการจัดอันดับองค์กรที่คนรุ่นใหม่อยากเข้าทำงานด้วย โดยส่วนใหญ่จะเน้นไปที่สวัสดิการที่ตอบโจทย์กับไลฟ์สไตล์ ความสนุกในการทำงาน การเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง เป็นต้น

ในส่วนของความสอดคล้องกับบุคลิกภาพตัวตนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่า นอกเหนือจากบุคลิกพื้นฐานที่ต้องมีในการทำอาชีพนี้ เช่น ใจรักการบริการ มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา มีทัศนคติที่ดี มีทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น ยังมีคุณลักษณะเฉพาะที่บางสายการบินต้องการ เช่น รูปลักษณ์และความรู้สึก (Look and Feel) ซึ่งเป็นบุคลิกภาพส่วนหนึ่งที่แต่ละบุคคลสามารถสร้างได้ เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ของสายการบินนั้นๆ อีกประการหนึ่งคือการปรับตัวให้เข้ากับสังคม วัฒนธรรมและกฎระเบียบขององค์กร ถือว่ามีส่วนสำคัญอย่างมากสำหรับอาชีพนี้ ถ้าหากบุคคลใดที่มีบุคลิกภาพดังกล่าวครบถ้วนจะสามารถก้าวเข้าสู่อาชีพ และปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งนี้ได้อย่างยาวนาน โดยข้อมูลดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้กับธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจโรงแรม การเดินทางด้วยเรือ รถไฟ หรือรถทัวร์ และงานบริการลูกค้าในอุตสาหกรรมอื่น เนื่องจากพนักงานถือเป็นปัจจัยที่สำคัญของคุณภาพในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และยังสามารถสร้างความประทับใจในระดับสูงให้แก่ผู้โดยสารได้ อีกทั้งบุคลิกภาพกิริยามารยาทของพนักงานในชุดเครื่องแบบก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารทางการตลาด ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ทำให้ลูกค้าจดจำอัตลักษณ์ของแบรนด์ได้ และสามารถดึงดูดให้ลูกค้าใหม่ตัดสินใจมาใช้บริการ จนเมื่อเกิดความพึงพอใจก็จะนำไปสู่การใช้ซ้ำ รวมถึงอาจจะส่งผลให้เกิดการบอกต่ออีกด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหากมีการศึกษาในเรื่องของการจัดการร่างกายและสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาจทำให้ได้แนวคิดใหม่ที่อาจจะคาดไม่ถึง หรือแง่มุมที่น่าสนใจอื่นๆเพิ่มเติม เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีความแตกต่างจากอาชีพอื่นในด้านลักษณะงาน เช่นตารางการบินที่ไม่สม่ำเสมอ เวลาการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การใช้ร่างกายทำงานอย่างหนัก ที่อาจจะส่งผลต่อต่อแรงจูงใจในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือไม่

นอกเหนือจากนี้การศึกษาที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อบุคลิกภาพหรือคุณลักษณะเฉพาะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละสายการบินว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกับอัตลักษณ์ของสายการบินอย่างไรก็มีความน่าสนใจ เนื่องจากพนักงานต้อนรับถือได้ว่าเป็นเสมือนการประชาสัมพันธ์ที่สำคัญของสายการบิน การเปรียบเทียบนี้จะทำให้สามารถทราบได้ว่าผู้บริโภครับรู้ในสิ่งที่สายการบินต้องการจะสะท้อนตัวตนของแบรนด์ผ่านบุคลากรนั้นเป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่ และแบรนด์สามารถสร้างตำแหน่งที่อยู่ในใจของผู้บริโภคได้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรได้อย่างไรบ้าง

บรรณานุกรม

กมเลศ ฤทธิ์เดชา. (2558). *นางฟ้าติดปีก: ทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิถีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด และวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://cuir.car.chula.ac.th/bitstream/123456789/50759/1/5580601124.pdf

ขวัญชนก อยู่สำราญ. (2560). *ชีวิตการทำงานและการจัดการร่างกายของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน (แอร์โฮสเตส)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก http://www.sure.su.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/15138/BA_Kwanchanok_Yoosamran.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ดลชนก นะเสือ. (2554). *ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าถึงสังคมออนไลน์ (Social Network)*. *มหาวิทยาลัยศิลปากร*. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://www.mis.ms.su.ac.th/MISMS02/PDF01//2554/GB/33.pdf.

ธำรงค์ ทวีพันธุ์สานต์. (2552). *การพัฒนาแบบทดสอบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2552/b166391.pdf.

นันทริกา ไปเร็ว. (2557). *ความรู้และทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมที่จะเลือกใช้บริการ Internet Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง*. มหาวิทยาลัยเนชั่น. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://it.nation.ac.th/research/ntu/files/5601131016213f.pdf.

ประภัสสร วัฒนา. (2560). *แนวความคิดมนุษยนิยมของมาสโลว์ (Maslow) และแนวความคิดอัตถิภาวนิยม ของฌอง ปอล ซาร์ตร์ (Jean Paul Sartre) ที่ปรากฏผ่านนวนิยายเรื่อง "วันหนึ่งในชีวิตของอีวาน เดนิโซวิช."*. คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก https://km-ir.arts.tu.ac.th/files/original/a7aaa217f279a64ea33e4efab953a0c0a89e1da7.pdf.

ปวีณา รัศมีงาม. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูกลุ่มโรงเรียนบางละมุง 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 3*. มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57920515.pdf.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พงศธร ศรีทับทิม. (2555). *การพัฒนาแบบวัดการหล่อหลอมเป้าหมายใฝ่สัมฤทธิ์ในการออกกำลังกาย ฉบับภาษาไทย*. มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/51912517.pdf.

พนิตา พรหมรัตน์. (2559). *อิทธิพลที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพเป็นติวเตอร์ในกลุ่มเจนเนอเรชั่น วาย The Influences on Occupational Choices of Tutoring in Generation Y*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก https://core.ac.uk/download/pdf/245341576.pdf.

พรทวี เถื่อนคำแสน. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมเหมราช อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง*. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก https://so04.tci-thaijo.org/index.php/journalmbsmut/article/view/77268/62008.

พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. (2552). *ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เพลซ*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ์. สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Pimanmas_L.pdf.

ยุวรัตน์ มีทรัพย์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน*. มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://www.sure.su.ac.th/xmlui/bitstream/id/901c69ca-1964-44f7-bbb0-35f8e8474ab4/BA_Yuwarat_Meesup.pdf?attempt=2.

ศิริพร พูลหวัง. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนเครือข่ายกลุ่มปิ่นมาลา จังหวัดสระแก้ว*. มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57970033.pdf.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อภิณัฏฐ์ ทรัพย์มาก. (2557). *ปัจจัยจูงใจบุคลากรในการเลือกประกอบอาชีพรับราชการโดยเปรียบเทียบ กลุ่มที่เข้ารับราชการในช่วงก่อนและหลังการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2014/TU_2014_5602036039_1223_393.pdf.

อุรกฤษฎ์ ประชากุล. (2559). *รูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย*. สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://sutir.sut.ac.th:8080/jspui/bitstream /123456789/8628/2/Fulltext.pdf.

เกวลี พ่วงศรี. (2557). *การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา บริษัท วินสัน กรุ๊ป*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream /123456789/1927/1/kewalee_samu.pdf.

เมธา หริมเทพาธิป. (2560). *การจูงใจตนเองในแนวทางหลังนวยุค Self-Motivation : Postmodern Approach. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก https://so01.tci-thaijo.org/index.php/bdm/article/view/240850/164297.

โชติกา พันธ์ผูกบุญ. (2563). *ขีดความสามารถที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Cabin crew Competency*. คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2565, เข้าถึงได้จาก https://ejournals.dusit.ac.th/openpdf/openpdf.php?id=5995.