



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

**ภาวะเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ในการทำงานร่วมกับสายการบินต่างชาติ
Stress of Flight Attendants Working for Foreign Airlines**

วัชรินทร์ อนันตพงศ์¹, ผศ.ดร.รวิวรรณ โปprzyรุ่งโรจน์²

¹นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาสาเหตุความเครียดของพนักงานต้อนรับหญิงคนไทยที่ทำงานในสายการบินต่างชาติ โดยผู้ที่ให้ข้อมูลคือ พนักงานหญิงคนไทยที่ยังคงทำงาน หรือ เคยทำงานในสายการบินต่างชาติเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 12 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก ร่วมกับวิธีการคัดเลือกแบบกึ่งอหิมะ

การพิจารณาถึงจำนวนผู้ให้ข้อมูล จะพิจารณาเมื่อข้อมูลที่ได้รับเริ่มมีการซ้ำ และมีความอิมตัวของข้อมูล (Data Saturation and redundancy) โดยที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์บุคคลแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structure interview) การสัมภาษณ์กลุ่ม(Focus group) และการสังเกตแบบที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมในฐานะผู้สังเกตอย่างเปิดเผย(The Observer As Participant) ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงไทยมีลักษณะความเครียดที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับนโยบายของสายการบินที่ตนทำงานด้วย รวมทั้งมีความเครียดในระดับที่ต่างกัน แม้ว่าจะอยู่ในบริบทเดียวกันก็ตาม การที่พนักงานสามารถที่จะควบคุมระดับความเครียดของตนเองได้นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล รวมถึงทัศนคติ ความเชื่อ และบุคลิกภาพ ที่ทำให้บุคคลคนนั้นสามารถที่จะก้าวผ่านความเครียด หรือมีวิธีที่จะผ่อนคลายความเครียดนี้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม สิ่งที่เป็นสาเหตุความเครียดหลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ นโยบาย และวัฒนธรรมขององค์กร เป็นสิ่งที่สร้างความเครียดและความกดดันให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด ในงานวิจัยชิ้นนี้ จะชี้ให้เห็นถึงปัญหาของการทำงาน รวมถึงสิ่งแวดล้อมที่เป็นปัจจัยในการก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงานคนไทยกลุ่มนี้

คำสำคัญ : พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน / สายการบินต่างชาติ / การบริการ / ความเครียด

Abstract

This research aimed to examine the causes of Thai female flight Attendant's stress working for Foreign Airlines. It adopted a qualitative research methodology. Data were collected from 12 informants, selected by convenient sampling and snowball sampling. A combination of semi-structured and participant observation was utilized to collect the data. The data were then analyzed with thematic analysis. The research findings revealed that Thai female flight attendants have different stress characteristic, depending on the policies



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

of the airline that they work with, as well as stress at different levels even in the same context. The ability of employees to control their own stress levels depended on individual's ability to adapt Including attitudes, believes and personality that made the person able to step through stress. There were ways to relax this stress correctly and appropriately. The main cause which incited stress and pressure of on the flight attendants was the policy and culture of the organization. This research will point out working conditions and environments that are factors causing stress to this group of Thai employees.

Keywords: Flight Attendant / Foreign Airlines / Service / Stress

บทนำ

การเดินทางโดยเครื่องบินโดยสารในปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องและมีเส้นทางการบินที่หลากหลาย ผู้โดยสารสามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลา ภายใต้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ทางการบิน ประเทศไทยก็เป็นจุดหมายหนึ่งที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกอยากเดินทางมาเพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์การท่องเที่ยว ดังนั้นหลายสายการบินต่างชาติซึ่งมีเส้นทางการบินที่เริ่มต้นหรือแวะพัก รวมถึงมีจุดหมายปลายทางที่ประเทศไทย จึงมีการเปิดรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารคนไทย และชาวต่างชาติ เนื่องจากคนไทยมีอัตลักษณ์ที่เป็นที่รู้จักและยอมรับคือรอยยิ้มที่อ่อนหวาน ความนุ่มนวลละมุนละไม ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และความประณีตประนอม จึงเป็นจุดเด่นและเป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับงานบริการ อีกเหตุผลที่สำคัญอีกข้อหนึ่งคือมาตรฐานในการดำรงชีวิตของคนไทยซึ่งไม่สูงมากนัก ดังนั้น อัตราการจ่ายค่าจ้างจึงเป็นอัตราที่ไม่สูงเกินไป อาจกล่าวได้ว่า การจ้างงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยนั้นมีความคุ้มค่ากว่าราคาที่จะต้องจ่ายจริง

จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้เกิดการจ้างงานพนักงานคนไทย เพื่อร่วมงานกับสายการบินต่างชาติ ซึ่งมีทั้งสายการบินในทวีปเอเชีย ยุโรป และตะวันออกกลาง ต่างก็มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงคนไทย ร่วมงานกับสายการบินเหล่านี้มากมาย ผู้ทำวิจัยเคยมีประสบการณ์ร่วมงาน กับบริษัทสายการบินต่างชาติและ ทำให้ตระหนักว่าการทำงานกับองค์กรที่มีความแตกต่างกัน ในด้านวัฒนธรรม การยอมรับในสิ่งที่ไม่เคยชิน บางครั้งอาจจะนำมาซึ่งความเครียด และความเครียดนี้ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมากกับตัวผู้ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพนี้จะมีการรับมือ กับสภาวะเช่นนี้ได้อย่างไร จึงเป็นที่มาของการทำวิจัยขึ้นนี้เพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้ามาทำงาน ในอุตสาหกรรมการบินลักษณะนี้ได้ฟังตระหนัก เตรียมความพร้อมและคิดก่อนตัดสินใจว่าจะเลือกปฏิบัติงานในรูปแบบใดต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยที่ร่วมงานกับสายการบินต่างชาติ



การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความเครียดเป็นอุปสรรคที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศและทุกวัย ตั้งแต่เด็กเล็ก หนุ่มสาว จนถึงผู้สูงอายุ คำว่าความเครียดได้ถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวันมากขึ้น ความเครียด คือการเปลี่ยนแปลงที่รบกวนภาวะสมดุลของบุคคลคนนั้นและก่อให้เกิดปัญหาทั้งทางร่างกาย และจิตใจติดตามมา ซึ่งสอดคล้องกับ วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2549) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นสถานการณ์ที่คับแคบ มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกี่ยวกับความวิตกกังวลและบางครั้งความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อร่างกายต้องการใช้พลังงานมากหรือมีการเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการทางสรีระวิทยา ตัวอย่างเช่น การอยู่ในที่ที่มีอุณหภูมิสูงมากหรือการเจ็บป่วยเรื้อรังเป็นเวลานาน ซึ่งมีผลต่อจิตใจ และผลของความเครียดจะทำให้บุคคลไม่มีความสุข ไม่มีความสบายใจและทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ทางร่างกายตามมา เช่น โรคภูมิแพ้ โรคมะเร็ง โรคหลอดเลือดหัวใจอุดตัน

ส่วน Neuman (2002) มีความเห็นว่า นอกจากเรื่องร่างกายและภาวะอารมณ์แล้ว ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน โดยกล่าวว่า คนเป็นระบบเปิดระบบหนึ่งซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดความเครียด ความเครียดนี้ มีตัวแปรด้านร่างกาย จิตใจและสังคมวัฒนธรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์ภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอกบุคคล โดยที่ Ziegler (1982) และ Zimble (1997) ได้นำเอาแนวคิดของ Neuman (2002) มาจัดกลุ่ม และกล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความเครียดนั้นคือปัจจัยทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม โดยที่ตัวแปรเหล่านี้จะอยู่ภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และ ภายนอกบุคคล แนวคิดนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ปัจจัยแห่งความเครียด (สาเหตุ) และปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด (ผลกระทบ)

ลัทขณา สรวิวัฒน์ (2549)..ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 ประเภท คือ ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) หรือเรียกว่า (Distress) เป็นความเครียด ที่ก่อให้เกิดทุกข์ ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ ความคับข้องใจ เช่น การทำงานที่ยากเกินกำลังความสามารถ การถูกให้ออกจากงาน การหย่าร้าง เป็นความเครียดที่เป็นผลเสียต่อชีวิตและจิตใจ ความเครียดที่ดี (Positive Stress) หรือเรียกว่า (Eustress) เป็นความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข มักเป็นความสุขที่ได้รับอย่างกะทันหัน โดยเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้ดีใจหรือตื่นเต้น อย่างกะทันหัน เช่นการได้รับทราบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนขั้นอย่างไม่คาดคิด ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Selye (1976) ว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะที่แสดงให้รู้ โดยปรากฏการณ์ของกลุ่มอาการเฉพาะและเมื่อได้เกิดขึ้นก็จะเกิดปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายและจิตใจต่อสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษขึ้นอยู่กับวิธีการหรือการจัดการกับความเครียดนั้น ๆ ถ้าเป็นการตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่พึงพอใจจะจัดเป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความอึดอึ้งและแรงผลักดันไปสู่จุดมุ่งหมาย เรียกว่า ความเครียดที่ให้คุณ (Eustress) หากเป็นการตอบสนองจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจและอันตราย จะเกิดความรู้สึกหวาดหวั่น ลนลาน ทำอะไรไม่ถูก การสนองตอบนี้สามารถสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจได้ เรียกว่า ความเครียดที่ให้โทษ (Distress)

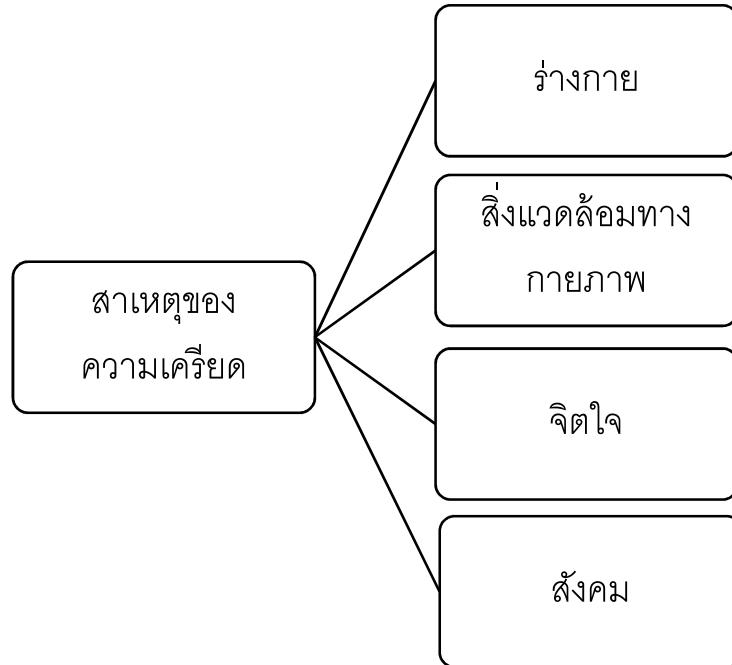
กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษา และวิเคราะห์ถึงสาเหตุความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยในการทำงานร่วมกับสายการบินต่างชาติ โดยดัดแปลงจากแนวคิดของ มรรยาทร รุจิวิชัย (2556) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยหรือสาเหตุ ของความเครียดเกิดจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัย



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ทางด้านร่างกาย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านจิตใจ และปัจจัยทางสังคม ดังแสดงในแผนภาพ ต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 1 : ปัจจัย/สาเหตุของความเครียด
ที่มา ดัดแปลงจาก มรรยาท รุจิวิษณุ (2556)

วิธีการดำเนินการวิจัย

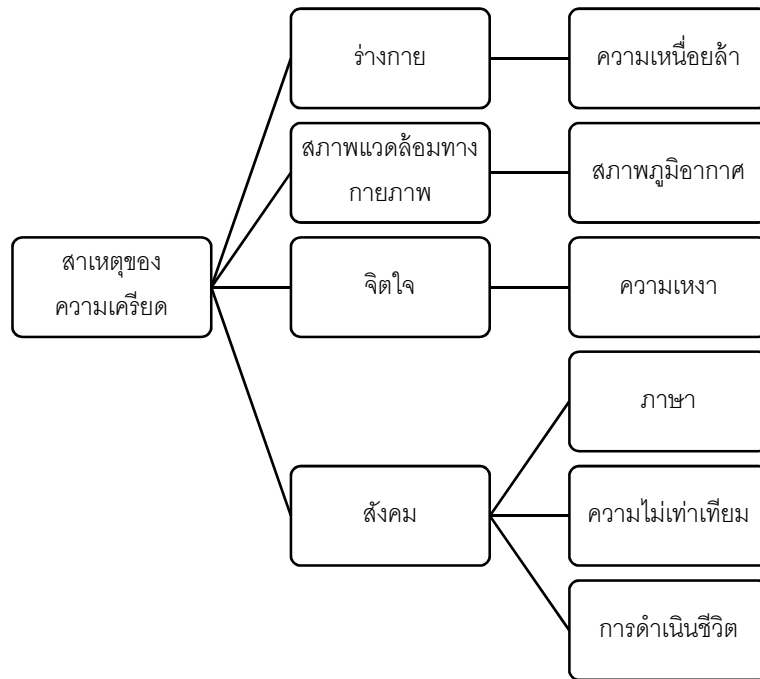
งานวิจัยนี้ใช้กระบวนทัศน์เชิงตีความ (Interpretive Paradigm) และระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยนี้ คือ การได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกที่มีรายละเอียดรอบด้าน ตลอดจนภาพรวมและบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยที่ทำงานร่วมกับสายการบินต่างชาติ โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenient sampling) ร่วมกับวิธีการคัดเลือกกลุ่มข้อมูลแบบก้อนหิมะ (Snowball sampling) ได้จำนวน 12 คน โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Key performance) คือ ผู้ที่ปฏิบัติงาน หรือ เคยปฏิบัติงานในสายการบินต่างชาติ มีประสบการณ์ 3 ปีขึ้นไป มีสัญชาติไทย และใช้ภาษาไทยได้ดี สำหรับการพิจารณาถึงจำนวนผู้ให้ข้อมูลนั้น จะพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับ ผู้วิจัยจำเป็นต้องเก็บข้อมูลให้ครบถ้วนทุกประเด็นการศึกษา และจะหยุดการเก็บข้อมูลเมื่อได้รับข้อมูลครอบคลุมในจุดประสงค์ที่ศึกษาโดยที่ไม่ได้มีองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมาอีก โดยข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลที่อิ่มตัว (Data Saturation) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ใช้ 3 วิธีร่วมกัน คือ การสัมภาษณ์ส่วนบุคคลแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interviews) การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) และ การสังเกตแบบที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมในฐานะผู้สังเกตอย่างเปิดเผย (The Observer As Participant) การเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม 2561- เดือนมกราคม 2562 หลังจากได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นจึงทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของงานวิจัยด้วยการใช้การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูลโดยเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในหลายสาย



การบิน ทั้งในทวีปเอเชีย และในทวีปตะวันออกกลาง สามเฝ้าด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งจากการสัมภาษณ์เดี่ยว ร่วมกับการสนทนากลุ่ม และการสังเกต รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลจากสมาชิก เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้ถูกต้องแม่นยำ โดยปราศจากอคติใด ๆ จากผู้ทำการวิจัย ขั้นตอนต่อไปคือการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้คือ 1)ทำความเข้าใจกับข้อมูล 2) กำหนดรหัส 3) รวบรวมรหัสข้อมูลเพื่อหาประเด็นหลัก กำหนดรหัส และจัดระเบียบข้อมูลรวมรหัสข้อมูลเพื่อหาประเด็นหลัก 4) ทบทวนประเด็นหลัก และจัดทำเป็นแผนผัง 5) กำหนดใจความสำคัญและตั้งชื่อประเด็นหลัก 6) การเขียนรายงานวิจัย

ผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงคนไทยที่ทำงานในสายการบินต่างชาติ เกิดภาวะความเครียดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 : ภาวะความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำงานร่วมกับสายการบินต่างชาติ

สาเหตุของความเครียดของผลการวิจัยนี้ เกิดจากปัจจัย 4 ประการดังนี้ (1)ร่างกาย (2)สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (3)จิตใจ (4)สังคม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) สาเหตุของความเครียดทางด้านร่างกาย คือ ความเหน็ดเหนื่อย ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่ไม่อยู่ในสภาวะปกติ เนื่องจากรูปแบบของการทำงานที่ไม่เป็นเวลา การอยู่ในสถานที่ที่มีออกซิเจนน้อย ดังนั้นผลจากการทำงานจึงส่งผลให้ร่างกายเกิดความรู้สึกไม่สบายตัว ไม่มีแรง เมื่อยล้าและอ่อนเพลีย จนทำให้เกิดภาวะความเครียดตามมา ดังเช่น A9 ได้กล่าวไว้ว่า “รู้สึกเหนื่อยเวลาบินระยะทางไกล



ๆ ชั่วโมงบินก็ยาว บางทีก็ยิ่งดีเลยอีกตะหาก พอเสร็จ flight รู้สึกปวดหลัง ปวดขามาก บางครั้งก็มีอาการปวดหัวตามมา เครียดสุด ๆ เพราะบางทีมันปวดจนงอหลังไม่ได้ จะนอนก็ยังปวด”

2) สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพภูมิอากาศ ผู้ให้ข้อมูลพบว่า สภาพอากาศส่งผลให้เกิดความเครียด เนื่องจากว่าในแต่ละประเทศแต่ละทวีปจะมีอากาศที่แตกต่างกัน บางครั้งการที่บินไปในประเทศที่หนาวมาก ๆ และบินต่อไปยังประเทศที่มีอากาศร้อนจัด ทำให้ร่างกายปรับสภาพไม่ทัน จนนำมาซึ่งความเจ็บป่วย ทำให้เกิดความเครียด เพราะร่างกายไม่พร้อมจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่น

A6 ได้กล่าวไว้ว่า “เพราะน้ำที่นี้เค็ม สระที่มรม่วง อีกอย่างอยู่เมืองไทยไม่ต้องอาบน้ำอุ่นตลอดปี แต่อยู่ที่นี้เราอาบน้ำอุ่นตลอดทั้งปี เพราะฉะนั้นผิวหนังถ้าไม่ใส่โลชั่นก็อาจจะลอกเป็นขุยเลยคันมาก ๆ บางทีลอกเป็นแผ่นๆ ติดตามตัว ตามเสื้อผ้าอายุมาก เวลาทำงานแล้วผู้โดยสารเห็น ก็จะทัก ทำให้รู้สึกกังวลและไม่มั่นใจ แต่พอกลับเมืองไทย ก็แพ้อากาศเมืองไทยอีก มันร้อนจนขึ้นเม็ดผดเต็มหน้า บางทีถึงกับทำงานไม่ได้เลย”

3) สาเหตุของความเครียดจากจิตใจ คือ ความเหงา บางสายการบินพนักงานต้อนรับจำเป็นต้องย้ายถิ่นฐานไปอยู่ในประเทศต้นสังกัด ทำให้ต้องห่างบ้าน ห่างครอบครัว นาน ๆ ครั้งถึงจะได้กลับบ้านเกิดเมืองนอน ทำให้เกิดอาการเหงา หดหู่ อ่างว้าง บางคนถึงกับพัฒนากลายเป็นโรคซึมเศร้า จนต้องเข้ายาด้านสภาวะนี้ ดังคำกล่าวของ

A6 “พออยู่ไปนาน ๆ กลายเป็นไม่มีคนพูดคุย เราก็เลยเหมือนกับ feel lonely เหมือนอยู่คนเดียว เหมือนเริ่มแบบอยากกลับบ้าน กลับไปคุยกับคนที่บ้าน ไม่อยากอยู่คนเดียวแล้ว เรา suffer กับอาการ depress จิตใจหดหู่ไม่อยากทำอะไร แบบว่าไม่อยากตื่น แต่ถามว่าอยากตายมัย ก็ไม่ได้อยากตาย แต่ก็แบบไม่อยากจะความรู้สึกหดหู่ และ ท่อเหี่ยว ก็สู่นอนหลับไปเลยดีกว่า”

A8 ก็อยู่ในสภาวะที่ไม่แตกต่างกันนัก “มีอยู่ช่วงหนึ่งที่มีสภาวะนอนไม่หลับเลยนะ จนกระทั่ง develop เป็นโรคซึมเศร้า ตอนนั้นทำงานเป็นผี เพราะว่าตอนนั้นเอาจริง ๆ ก็เป็นซึมเศร้าแล้ว ไม่มีความมั่นใจตัวเอง แต่ไม่ได้บอกใคร ทุกอย่างแอบๆ ซ่อนๆ กลับมาเมืองไทย มาหาหมองเองกลัว กินยาไม่บอกใคร กลัวบริษัทรู้แล้วไล่ออก ได้ยามากินมันทรมาณมาก มันจะแปลกๆ ครั้นเนื้อ ครั้นตัว มันแล้วแต่ side effect ของแต่ละคน บางทียิ่งกินยิ่งแ่ เพราะทนฤทธิ์ ไม่ไหว แล้วยาซึมเศร้าบางตัว side effect ของมันคือ ทำให้อยากตาย

4) สาเหตุความเครียดจากสังคม คือ ภาษา ความไม่เท่าเทียม และการดำเนินชีวิต

4.1 ด้านภาษา หลายๆสายการบินที่พนักงานต้อนรับกลุ่มนี้ได้ทำงานด้วย ถึงแม้ว่าตอนสมัครหรือการสอบสัมภาษณ์จะใช้เป็นภาษาอังกฤษก็ตาม แต่เมื่อได้มาร่วมงานด้วยแล้ว ความคุ้นชินของพนักงานเจ้าของประเทศ ก็มักจะใช้ภาษาของตนเองจนทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่ถูกต้อง ดังเช่น

A4 ได้กล่าวว่า “ปัญหาเรื่องภาษาเลยคะ เพราะว่าเราฟังเค้าไม่ออก เค้าไม่พูดภาษาอังกฤษกับเรา ถึงแม้ว่าตอนแรกเค้าใช้ภาษาอังกฤษ แต่พอชีวิตจริง เค้าใช้ภาษาของเค้ากับเรา ทำให้เราเดาไม่ถูกเลยว่าเค้าพูดว่าอะไร แบบว่าเราจะเครียดว่าสิ่งที่เราทำไปมันถูกมัย”

A3 ก็ประสบปัญหาในด้านเดียวกัน ถึงแม้จะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางก็ตาม แต่ว่าแต่ละประเทศก็จะมีสำเนียงที่แตกต่างกัน “เราไม่เข้าใจเค้าเลย เราไม่มีพื้นฐานภาษานี้มาก่อน ครูสอนพูดภาษาอังกฤษ แต่เราก็ไม่เข้าใจนัก ไม่เข้าใจในสำเนียงเค้า มันก็มีปัญหาบ้าง ในการฟังอะไรอย่างนี้ สำเนียงอังกฤษเค้าฟังยากมาก เราก็ต้องอาศัย sense ของเราเอง”



4.2 ความไม่เท่าเทียม ในองค์กรบางองค์กรก็มักจะให้สิทธิประโยชน์ของคนในชาติตนเองมากกว่าที่จะให้คนต่างชาติมีสิทธิเท่าเทียมคนในชาติตนเอง ดังคำกล่าวของ

A2 ได้พบเจอกับปัญหา “เรามีความรู้สึกว่า นโยบายระหว่างคนของเขา กับคนต่างชาติ มีความแตกต่างกัน เราก็ไม่ได้ต้องการจะเท่าเทียมเขานะ แต่บางอย่าง เราก็รู้สึกว่าแตกต่างกันเกินไปไหม สมมติคนของเขาจะได้โบนัสเดือนวันเดือน แต่เราไม่ได้ หรือ ว่าจะขอยุติในวันนั้นของเดือน เขาทำได้ แต่เราไม่ได้ หรือ อย่างการขอ request flight หรือ แลก schedule เขาสามารถขอได้ แต่เราไม่ได้จำได้ว่าเคยมีหัวหน้าซึ่งพูดกับเราแรงมาก คือ ถ้าไม่ใช่พ่อ กับ แม่ตาย คือหยุดไม่ได้เลยรู้สึกว่เกินไปเปล่า ถ้าเป็นพ่อแม่ป่วยล่ะ หยุดได้ไหม แต่เขาพูดคำที่ต้องตายเลยถึงจะหยุดได้อย่างนี้ก็รู้สึกว่ เฮ้ย...เกินไป มันไม่มีมนุษยธรรม”

4.3 การดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นการใช้ชีวิตที่ไม่คุ้นเคย ดังตัวอย่างเช่น การแต่งกาย ที่เป็นเอกลักษณ์ของชาติ นั้น ๆ การไม่รับประทานอาหารบางชนิด กังตไปด้วยเมื่ออาศัยอยู่ในประเทศนั้น รวมถึงการปฏิบัติตัวให้เป็นไปตามความศรัทธาของศาสนานั้น หากไม่ปฏิบัติตามก็จะดูแปลกแยก หรือไม่ได้รับการยอมรับ ลักษณะนี้เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานคนไทยที่ต้องไปอยู่ในสายการบินนั้น ๆ เกิดความเครียด และต้องพยายามหาวิธีการปรับตัวให้เหมาะสมกับตนเอง ดังคำกล่าวของ

A5 ซึ่งต้องย้ายถิ่นฐานไปยังประเทศของสายการบินต้นสังกัด “เราต้องอยู่ไกลบ้าน เลยมีปัญหาเรื่องอาหาร ที่นั่นเค้าไม่ทานหมู แต่เราชอบทาน เราไม่ทานเนื้อ ก็มีแค้ไก่เท่านั้นที่ทานได้ ส่วนปลาก็ไม่สดแล้ว ก็แพง มันไม่คุ้มที่จะจ่ายราคานั้นแล้วได้ของแบบไม่สดมา”

A5 ความแตกต่างเรื่องการแต่งกาย ดูแปลกแยก และอันตราย “หนูไม่ค่อยออกไปไหน คือเหมือนเราไม่ได้พกผ้าเหมือนเขา เราเปิดหน้า ดูแตกต่าง มันก็จะแบบจ้อง จะมอง เค้าจะรู้ว่าเราไม่ใช่พวกเดียวกับเขา บางทีขึ้นแท็กซี่ยังโดนโกงเลยคะ”

อภิปรายผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยสามารถตอบคำถามการวิจัยในการศึกษาหาสาเหตุความเครียดของพนักงานต้อนรับหญิงคนไทยในการทำงานร่วมกับสายการบินต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Neuman(2002) ซึ่งพบว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน นอกเหนือจาก ร่างกาย จิตใจ และสังคมวัฒนธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานกลุ่มนี้ จำเป็นต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่คุ้นเคย สภาพอากาศที่หนาวหรือร้อนเกินไป ความแห้งแล้งและร้อนจัด มีผลต่อสุขภาพรวมทั้งความไม่พร้อมของร่างกาย จิตใจ และสังคม ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ส่งผลให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลของการวิจัยนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ มรรยาท รุจิวิษณีย์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาถึงการจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต ได้กล่าวว่า ปัจจัยหรือสาเหตุความเครียดประกอบด้วย ปัจจัยทางร่างกาย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยทางด้านจิตใจ และปัจจัยทางสังคม

นอกจากนี้ในงานวิจัย ได้ค้นพบประเด็นความรู้ใหม่เกิดขึ้น ในการศึกษาถึงภาวะความเครียดของงานลักษณะนี้ เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้ มีการใช้ชีวิตในต่างประเทศมากกว่าที่จะอยู่ในประเทศไทย หรือบางสายการบินก็ต้องไปอยู่ในประเทศนั้น ราวกับเป็นประชากรท้องถิ่นของที่นั่นเลย ทำให้ได้พบว่า นอกเหนือจากสาเหตุของความเครียดทั้ง 4 ประการที่ได้อธิบายผลการวิจัยไปแล้วในเบื้องต้นนั้น ได้ค้นพบสาเหตุทางสังคมเพิ่มขึ้นอีก1ประเด็น นั่นคือ “การดำเนินชีวิต” หรือ “Way of life” ซึ่งเป็นการใช้ชีวิตที่ไม่คุ้นเคย ดัง



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ตัวอย่างเช่น การแต่งกาย ที่เป็นเอกลักษณ์ของชาตินั้น ๆ การไม่รับประทานอาหารบางชนิด ก็จำเป็นต้องงดไปด้วยเมื่ออาศัยอยู่ในประเทศนั้น รวมถึงการปฏิบัติตัวให้เป็นไปตามความศรัทธาของศาสนานั้น หากไม่ปฏิบัติตามก็จะดูแปลกแยก หรือไม่ได้รับการยอมรับ และบางประเทศที่ต้องทำงานแข่งขันกับเวลา ทุกอย่างต้องเร่งรีบ และ ห้ามให้เกิดข้อผิดพลาดแม้แต่น้อย ลักษณะนี้เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานคนไทยที่ต้องไปอยู่ในสายการบินนั้น ๆ เกิดความเครียด และต้องพยายามหาวิธีการปรับตัวให้เหมาะสมกับตนเอง

สรุปผลการวิจัย

ภาวะเครียดของพนักงานต้อนรับหญิงคนไทยที่ต้องทำงานในสายการบินต่างชาติดังที่ได้พบนั้น มีสาเหตุที่ไม่แตกต่างกันนัก โดยสาเหตุใหญ่ก็คือการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคย ทำให้เกิดความเครียด และมีผลต่อเนื่องไปถึง ร่างกาย จิตใจ และ สังคม รวมถึงวัฒนธรรมแปลกใหม่ ภาษาที่ไม่คุ้นชิน การดำเนินชีวิตที่ไม่ปกติ เช่น การบินข้าม Time Zone ทำให้การใช้เวลาไม่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย อาจนำมาซึ่งความเจ็บป่วยต่อร่างกายและจิตใจ รวมถึง สังคมที่ต้องอยู่ร่วมกัน หากไม่มีความสุขที่จะอยู่ร่วมหรือไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎของสังคมนั้น ๆ ก็จะนำมาซึ่งความอึดอัดและทำให้เกิดความเครียดในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยนี้ ได้สร้างองค์ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุที่นำมาซึ่งความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยจากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะความเครียดนั้น ยังไม่มีงานวิจัยใดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานในสายการบินต่างชาติดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเป็นการช่วยเติมเต็มความสมบูรณ์ของวรรณกรรมทางด้านความเครียดจากการที่ต้องทำงานร่วมกับองค์กรต่างชาติ

นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ ยังมีประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปที่สนใจในอุตสาหกรรมการบินได้ทราบถึงข้อมูลและมีโอกาสตัดสินใจก่อนที่จะเข้าร่วมงานกับสายการบินต่างชาติ รวมถึงการเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้านอย่างเหมาะสมเพื่อลดปัญหาและความเครียดที่อาจจะตามมาหลังจากได้เข้ามาปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- มรรยาท รุจิวิษณุ. (2556). *การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2549). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรารณณ์ ตรีภูสณชดี.(2549). *จิตวิทยาการปรับตัว*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- H Selye. (1976). *The stress of life (2nd ed.)*. NY: McGraw-Hill.
- Neuman, B. (2002). *The Neuman system model*. In B. Neuman, & J. Fawcett (Eds.). *The Neuman system model (4th e.c)*. NJ: Prentice Hall.
- S.M Ziegler. (1982). *Taxonomy for nursing diagnosis derived from the neuman system model* In B. (Ed.) *The Neuman systems model: Application to nursing education and practice*. Norwalk, CT: Appleton-Century-Crofts.



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

Zimble, E.R. (1997). *Psychiatric nursing: Promoting mental health*. Stamford, CT: Appleton & Lange.