



ถอดบทเรียนประสบการณ์ทำงานประจำวันของผู้ปฏิบัติหน้าที่
ในสายอาชีพธุรกิจการบิน

LESSON LEARNED FROM THE DAILY WORK EXPERIENCE OF THOSE
WORKING IN THE AVIATION BUSINESS CAREER

จิรวิชญ์ พรรณรัตน์¹ และ จิรภัทร ภูชวัญทอง²

¹อาจารย์ประจำ หลักสูตรสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

²อาจารย์ประจำ หลักสูตรคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

*ผู้รับผิดชอบบทความ : jirawitt.phan@gmail.com

Jirawitt Phannarat^{*1} Jirapat Phookwantong²

¹Lecturer Social Science, Rajamangala university of Technology Srivijaya

²Lecturer Mathematics, Rajamangala university of Technology Srivijaya

*Corresponding author: jirawitt.phan@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ ถอดบทเรียนประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในสายอาชีพธุรกิจการบิน โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้ามาศึกษาในลักษณะการวิจัยแนวปรากฏการณ์วิทยา

ผลการศึกษาพบว่า การเริ่มต้นเข้าสู่สายอาชีพต้องมีระดับการศึกษาในปัจจุบันตั้งแต่ปริญญาตรีสามารถใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ซึ่งมีความจำเป็นมากสำหรับการทำงาน วิถีชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงานประจำวันต้องมีการเตรียมความพร้อมทางร่างกายจิตใจ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลาโดยปัญหาที่เป็นผลกระทบจากการปฏิบัติงานโดยภาพรวมคือปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ปฏิบัติงานในสายอาชีพธุรกิจการบิน เนื่องด้วยเพราะเป็นการทำงานที่ไม่เป็นเวลาทั้งการพักผ่อนที่น้อยต้องยกของหนักและการปรับตัวในช่วงระหว่างเวลาการเดินทางจากที่สถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง

คำสำคัญ : ถอดบทเรียน / ประสบการณ์ / การทำงาน / ธุรกิจการบิน

Received : 17 September 2021

Revised : 19 November 2021

Accepted : 23 December 2021

Online publication date : 29 December 2021



Abstract

The purpose of this study was to extract the lessons learned from those performing duties involved in the aviation business career by using a qualitative research methodology to study in a phenomenological research method.

The results of the study show that starting a career requires a current education at a bachelor's degree and proficiency in English and other foreign languages, which are essential for work. The daily way of life in daily work requires physical and mental preparation and constant resolving of immediate problems and problems that may affect the work. Health problems that arise in aviation industry workers because of the lack of time for work, less rest, having to lift heavy objects, and adjusting the time of travel from one to another are also affected.

Keywords: Lessons learned / Experience / Work / Aviation business

บทนำ

โลกยุคโลกาภิวัตน์เป็นยุคที่หลอมรวมโลกในระบบเดียวกันความเป็นสากล (universalization) ได้รวมวัฒนธรรมบนพื้นโลกนี้ให้เป็นวัฒนธรรมของมนุษยชาติ โลกาภิวัตน์จึงเป็นกระบวนการกระจายสิ่งของและประสบการณ์แก่คนทุกมุมโลก (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2555 : 10) และความทันสมัยความสะดวกสบายในชีวิตประจำวันมีการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ในแทบทุกด้านโดยเฉพาะด้านคมนาคมขนส่ง ปัจจุบันมีผู้คนเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ มากมายทั่วโลก จึงทำให้อาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับการคมนาคมขนส่งจึงมีความจำเป็นเพิ่มมากขึ้นการโดยสารโดยเครื่องบินปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายเพราะมีความรวดเร็วและสะดวกสบายอีกทั้งมีราคาที่เหมาะสมมีความปลอดภัยสูงกว่าการเดินทางด้วยพาหนะชนิดอื่น ๆ จึงทำให้ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน โดยที่ความเป็นมาของธุรกิจการบิน ธุรกิจการบินเริ่มมีบทบาทในประเทศไทยในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 6) นับตั้งแต่นายวันเดน เบอร์ (Mr.Vanden Born) ชาวเบลเยียมได้นำเครื่องบินมาสาธิตการบิน ณ สนามราชกรีฑาสโมสรปทุมวัน ในปี พ.ศ.2453 นับเป็นเครื่องบินลำแรกที่นำเข้ามาในประเทศไทย พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงตระหนักถึงความสำคัญของการขนส่งทางอากาศ และได้ทรงริเริ่มในการวางรากฐานการบินของประเทศไทย ต่อมาในปีพ.ศ.2475 ได้ก่อสร้างสนามบินขึ้นใหม่ ณ ตำบลดอนเมือง สนามบินดอนเมือง ซึ่งได้



วิวัฒนาการส่งเสริมต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ต่อมาในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2531 บริษัทเดินอากาศไทย จำกัดได้รวมกับบริษัทการบินไทยจำกัด โดยใช้ชื่อว่า “บริษัทการบินไทย จำกัด” ให้บริการขนส่งทางอากาศทั้งภายในประเทศและต่างประเทศและปัจจุบันมีบริษัทเอกชนได้รับอนุญาตจากรัฐบาลให้ดำเนินการบิน ความสำคัญของธุรกิจการบินต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยช่วยในการขยายตลาดสินค้าไทยไปยังต่างประเทศ บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าไปยังที่ต่างๆที่มุมโลก สร้างรายได้แก่ประเทศไทยในด้านความสำคัญของธุรกิจการบินต่อสังคมก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารทางสังคมเพิ่มมากขึ้นทำให้ประเทศต่าง ๆ สามารถเดินทางติดต่อกันอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่าในอดีต และธุรกิจการบินทำให้มาตรฐานการครองชีพของท้องถิ่นดีขึ้นโดยเฉพาะ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548 : 68-69) กิจกรรมทำอากาศยานสามารถบอกระดับความเจริญของประเทศหนึ่งๆ ได้ทันที โดยการสังเกตความพร้อมเพียงของระบบขนส่งสาธารณะ การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับเมืองนั้นหรือประเทศนั้น (นระ คมนามูล, 2551 : 24) อาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินจึงเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในโลกที่ให้ความสำคัญด้านการคมนาคมทางเครื่องบินและธุรกิจการบินเพราะนโยบายในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นเมืองท่องเที่ยวและศูนย์กลางการเดินทางในรูปแบบต่าง ๆ และพัฒนาขีดความสามารถในการท่องเที่ยวของประเทศโดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันทางการศึกษาและภาคประชาสังคม ในการยกระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 12 พ.ศ.2560 - 2564, 2560) ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ต้องการสร้างองค์ความรู้ผ่านประสบการณ์จากผู้ปฏิบัติงานจริงเพื่อเป็นข้อมูลความรู้สำหรับเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้ที่สนใจประกอบอาชีพในสายธุรกิจการบินเพื่อเกิดประสบการณ์ และความรู้ความเข้าใจในอาชีพในงานธุรกิจการบินและเป็นการเปิดโอกาสต่ออาชีพในอนาคตสร้างบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อถอดบทเรียนประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในสายอาชีพธุรกิจการบินในเรื่องวิถีชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสายอาชีพธุรกิจการบิน



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบการวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological research) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพรูปแบบหนึ่งที่อาศัยแนวความคิดมุ่งศึกษาทำความเข้าใจความหมายประสบการณ์ในชีวิตที่บุคคลประสบมา (Lived experience) เป็นหลัก (ชาย โปธิสิตา, 2562 : 50) ซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการถอดบทเรียนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานประจำของผู้ที่ปฏิบัติงานในสายอาชีพธุรกิจการบิน เช่น ตำแหน่งนักบิน แอร์โฮสเตรส พนักงานภาคพื้นของสายการบินทั้งภายในประเทศและสายการบินต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานการถอดบทเรียนเพื่อผลที่ได้รับให้บุคคลที่สนใจในสายอาชีพด้านนี้ได้เรียนรู้และเข้าใจประสบการณ์การทำงานและลักษณะการปฏิบัติงานในสายอาชีพธุรกิจการบินที่ต้องประสบพบเจอในการทำงานในอนาคต สามารถเป็นจุดเริ่มต้นต่อการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่สายอาชีพนี้ แลเข้าใจถึงกลวิธีประสบการณ์ในการทำงานสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนในสาขาธุรกิจการบินในสถานศึกษาต่าง ๆ ที่สนใจ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่สามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่จะเข้ามาประกอบอาชีพในสายธุรกิจการบินในอนาคต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานในสายอาชีพธุรกิจการบิน เช่น ตำแหน่งนักบิน แอร์โฮสเตรส พนักงานภาคพื้นของสายการบินทั้งภายในประเทศและสายการบินต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยทำการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง(Purposive sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลที่ดีและเหมาะสมกับประเด็นที่ทำการวิจัย สิ่งที่การวิจัยเชิงคุณภาพเน้นไม่ใช่การเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง แต่เป็นการได้ข้อมูลเชิงลึกที่ให้ความเข้าใจปรากฏการณ์ที่ศึกษาแบบองค์รวม จากตัวอย่างที่เลือกมาอย่างพิถีพิถันมากกว่า (ชาย โปธิสิตา, 2562 : 31) ในการศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่หนึ่งคือผู้ปฏิบัติงานในสายอาชีพธุรกิจการบินทั้งบนเครื่องบินและปฏิบัติงานภาคพื้นท่าอากาศยาน ได้แก่ นักบิน แอร์โฮสเตรส สจ๊วต พนักงานบริการภาคพื้นของสายการบินทั้งภายในประเทศและสายการบินต่างประเทศ รวม 7 คน ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่สองคือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานขนาดใหญ่ จำนวน 4 คน รวมผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 11 คน

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดเครื่องมือในการวิจัยคือ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth-interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่หนึ่งคือผู้ปฏิบัติงานในสายอาชีพธุรกิจการบินทั้งบนเครื่องบินและปฏิบัติงานภาคพื้นท่าอากาศยาน จากนั้นได้จัดการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กับผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่สองคือ



ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานขนาดใหญ่ โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้วิธีการการเก็บข้อมูลในสนามวิจัยโดยวิธีการ snow ball ในช่วงเดือน เมษายน พ.ศ. 2562 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562 นั่นคือการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลหลักจากการแนะนำจากผู้ให้ข้อมูลคนแรกไปจนคนสุดท้ายโดยที่ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเองและขณะในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลการวิจัยมีผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่หนึ่งจำนวนหนึ่งท่านอาศัยอยู่ต่างประเทศ ผู้วิจัยเลยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกทางโทรศัพท์แทน เมื่อทำการเก็บข้อมูลไปจนกระทั่งข้อมูลอิ่มตัวไม่มีประเด็นอื่นๆ ที่มีความแตกต่างจากข้อมูลสนามที่เก็บมาจากการเก็บข้อมูลในสนามวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสนามวิจัยมีอุปกรณ์บันทึกเสียง สมุดจดบันทึก กล้องถ่ายภาพ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้ เมื่อทำการสร้างข้อเสนอโครงการวิจัยแล้วจึงนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแก้ไขสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม จากนั้นนำข้อมูลที่เก็บได้จากสนามวิจัยมาถอดคำพูดเป็นข้อความแล้วนำมาจัดหมวดหมู่ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยการตีความข้อมูลวิจัยแล้วทำการพรรณนาวิเคราะห์ผลการศึกษา พร้อมทั้งการตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าท้ายสุดของการเก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของข้อมูล สรุปประเด็นการศึกษาทั้งหมด สรุปผลการศึกษาแล้วทำการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยการศึกษาวิถีประจำวันในการประกอบอาชีพของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้น (Passenger Service) การเข้าสู่สายอาชีพ เริ่มต้นจากสายการบินแต่ละสายการบินจะดำเนินการจ้างบริษัทที่เป็นตัวแทนในการรับสมัครงานแล้วคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติและความพร้อมในการปฏิบัติงานคุณสมบัติของบุคคลที่จะสมัครเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ในปัจจุบันต้องจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาใดไม่จำกัดสาขาวิชาและต้องมีผลการทดสอบภาษาอังกฤษ (Test of English for International Communication) ซึ่งเป็นหลักฐานที่สำคัญในการสมัครในตำแหน่งนี้โดยเริ่มต้นส่งเอกสารไปยังบริษัทตัวแทนรับสมัครงานผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตทางตัวแทนรับสมัครงานของสายการบินจะพิจารณาใบสมัครในรอบแรกก่อนและเรียกผู้ที่มีคุณสมบัติผ่านรอบแรกรอบสองจะมีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวโดยมีผู้สัมภาษณ์จากบริษัทตัวแทนรับสมัครงานของสายการบิน 3 คน ต่อผู้สมัคร 1 คน และมีให้ผู้สมัครรวมกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกันกลุ่มละ 3 - 5 คนแล้วจะมีกรรมการเป็นผู้สัมภาษณ์ผู้สมัครในกลุ่มทีละคนแล้วจะเลือกเพียงหนึ่งคนเพื่อรับเข้าทำงานและเซ็นสัญญาในการทำงาน เริ่มต้นในส่วนของวิถีประจำวันในการประกอบอาชีพของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นท่าอากาศยานจากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมในเรื่องเวลาการ



ทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นท่าอากาศยานจะทำงานในลักษณะเวลาที่เป็นกะ ช่วงกะเช้ากะดึกเพราะสนามบินมีเที่ยวบินตั้งแต่เช้า สลับกันตามตารางที่องค์กรจัดให้แต่ละบุคคล ปฏิบัติงานในส่วนของผู้ปฏิบัติงานภาคพื้นท่าอากาศยานกะเช้าและกะดึก 8 โมงเช้าเข้าองค์กรเพื่อสแกนนิ้ว เข้ามาคุยงานกับเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานจริงก็ประมาณ 10.00 น.ที่สนามบินปฏิบัติงานไปจนถึง หกโมงเย็นบางวันได้กะดึก เริ่มงานเวลา 16.00 น.เลิกงานเวลา 2.00 น.หรือบางวัน เวลา 3.00 น.ของอีกวัน

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ A1. กล่าวว่า “ถ้าได้กะเช้าก็เข้าออฟฟิศแปดโมงเช้าเริ่มงานอีกทีก็ 10 โมงเช้าขึ้นอยู่กับหัวหน้างานเป็นคน assign บางทีก็เริ่ม 4 โมงบ้าง 5 โมงบ้าง เลิกงานก็ 2 ตี 3”

ส่วนที่สองวิธีประจำวันในการประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew) ผลการศึกษาพบว่าเริ่มต้นการเข้ามาสู่สายอาชีพนี้ผู้สมัครต้องเตรียมเอกสารนอกเหนือจากเอกสารทั่วไปคือหลักฐานการสอบผ่านภาษาอังกฤษ (Test of English for International Communication) เป็นข้อสอบมาตรฐานระดับสากล ในการวัดทักษะภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ ซึ่งเป็นเอกสารส่วนใหญ่ที่บริษัทให้การยอมรับในการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษของผู้ที่จะสมัครงานด้านสายการบิน มีการทดสอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์โดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักและมีสอบว่ายน้ำในบางสายการบินทั้งในและต่างประเทศ เมื่อผ่านการคัดเลือกจะมีการอบรมส่วนใหญ่สายการบินระหว่างประเทศจะมีการอบรมโดยใช้เวลาประมาณ 2 เดือนโดยที่ทางสายการบินจะดูแลรับผิดชอบทั้งค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ ผลการศึกษาพบว่าวิถีชีวิตประจำวันในการประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยปกติจะไม่ให้พนักงานทำงานเกินวันละ 9 ชม.โดยไม่พักในการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน บางสายการบินที่เดินทางระหว่างประเทศต้องจัดที่พักให้ลูกเรือพักในปลายทางประเทศที่เดินทางไปถึงแล้วค่อยปฏิบัติงานในวันต่อไปตามความเหมาะสมที่สายการบินแต่ละแห่งจัดให้ลูกเรือพัก ในการปฏิบัติมีการปฏิบัติงานคล้ายบริษัททั่ว ๆ ไปมีการสแกนลายนิ้วมือก่อนปฏิบัติงานมีการประชุมกันของลูกเรือแล้วเช็คข้อมูลต่างๆเกี่ยวข้องกับการบินสอบถามหัวหน้างานในการแจ้งข้อมูลในการปฏิบัติงานว่าในแต่ละวันต้องเดินทางไปปฏิบัติงานในเส้นทางบินใดบ้าง ในส่วนการปฏิบัติบนตัวเครื่องแล้วหลักๆ ดูแลเรื่องความปลอดภัยของเครื่องมือเตรียมอุปกรณ์ที่สำคัญตรวจเช็คอุปกรณ์เตรียมเครื่องมือในการบินให้ปลอดภัยที่สุดและเช็คตัวผู้โดยสารให้นั่งถูกที่ถูกหมายเลขที่ผู้โดยสารได้สะท้อนจากคำให้สัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ A2. กล่าวว่า “วิถีชีวิตประจำวันทำอะไรบ้าง ตั้งแต่ตื่นนอนเลยอาบน้ำแต่งตัวแล้วดูตารางงานก็ Cabin Crew



Schedule คำจะจัดงานมาให้ ตารางงานจะไม่ฟึกซ์ว่าจะเป็น 4 หยุต 2 หรือ 3 หยุต 1 ถ้าโดยส่วนใหญ่แล้วจะทำประมาณ 4 วัน หยุต 2 วันค้ะ การทำงานของหนูตั้งแต่ต้นนอนก็ค้ะ หนูจะตื่นก่อนทำงานประมาณ 2-3 ชั่วโมง ใช้เวลาในการเดินทาง 1 ชั่วโมง และใช้เวลาในการเดินทางอีกประมาณชั่วโมงกว่า ๆ เพื่อให้เราไปทัน report พอเราไปถึงที่สนามบิน เราก้ะ sign on เข้าระบบ เหมือนกับเราสแกนนิ้ว เช็คอินในระบบ หลังจากนั้น เราก้ะเข้าห้องบริฟ เพื่อที่จะพูดคุยว่าวันนี้เราบินไปไหน มีเที่ยวบินอะไรบ้าง ถ้าเป็นเที่ยวบินจีนหรือเที่ยวบินไทย หัวหน้าก้ะแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ว่าวันนี้บินไปไหน ประจําบนเครื่องบินหมายเลขใด จำนวน Booking ผู้โดยสารมีเท่าไร หลังจากนั้นเค้าก้ะสอบถามเรื่อง safety และ first edge เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลนิคหน้อยเพื่อเป็นการ remind เพราะถ้าขึ้นไปบนเครื่องแล้วเกิดเหตุการณ์จริงเราต้องไม่ลืมว่าต้องทำอะไร หลังจากนั้นหัวหน้าก้ะ assign position ว่าวันนี้เราจะอยู่ด้านหลังนะ หรือว่าอยู่ด้านหน้า หลังจากนั้นก้ะมีก้ะป้ด้นเข้ามาร่ว้มในการบินพอยู่บนเครื่องแล้ว หนูก้ะต้องเช็คพวก equipment ต่าง ๆ ว่าพร้อมใช้งานรีเปล่า ไม่ว่าจะเป็้นพวกถังออกซิเจน หรือว่าถังดับเพลิง ก้ะจะเช็คประตูทางออก security search เช็คว่ามีอะไรแปลกปลอมที่อยู่บนเครื่องบ้าง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ A3. กล่าวว้ว่า “ตื่นมาก้ะดูตารางว้ว่ามีบินก้ะโมงบ้าง ยกตัวอย่างเช่น เราต้องไปบิน 4 ทุ่ม เราต้องดูตัวเองว้เราตื่น 8 โมง เราก้ะจะมีเวลาว้างจนถึงประมาณ 2 ทุ่ม ตั้งแต่ 8 โมงเช้าจนถึง 2 ทุ่ม เราก้ะ manage ชีวิตตัวเอง ตื่นมาก้ะหาของกิน ไปออกก้ะล้ังกาย หาซื้อของเพื่อจะเตรียมแพ้คอาหารไปกินบนเครื่องหรือเอาไปกินตอนที่อยู่ต่างประเทศ กลับมาก้ะดูว้ว่าก่อนทำงานเราจะต้องมีการบริฟงานก่อน พาร์ทหนึ่งของการบริฟงานก้ะคือการถามตอบค้ะถามเกี่ยวกับความปลอดภัยและการปฐมพยาบาล ผู้โดยสาร เราก้ะเตรียมตัวอ่านหนังสือในหัวข้อนั้น ๆ แล้วพักผ่อน ตื่นขึ้นมาประมาณทุ่มเน้ิง พักผ่อนประมาณ 4 โมงเย็น ก้ะได้นอนประมาณ 3 ชั่วโมง ประมาณทุ่มเน้ิงก้ะตื่นมาเตรียมตัว อาบน้ำ แพ้คกระเป่าแต่ตัว ใส่ชุดยูนิฟอร์ม เตรียมเอกสารสำคัญ เช่น พาสปอร์ต บัตรพนักงาน และไฟฉาย แล้วจะเรียกแท้กซีไม่เกิน 2 ทุ่มครึ่งถึง 3 ทุ่ม เราต้องเผื่อเวลา เผื่อรถติด บิน 4 ทุ่มหมายความว่าเวลาทำงานค้ะ 4 ทุ่ม แต่เวลาบิน จริง ๆ ค้ะ 5 ทุ่มกว่า เราต้องถึงออฟฟิศก่อน 4 ทุ่ม พอไปถึงสนามบิน เราก้ะต้องประทับนิ้ว เข้าไปเตรียมเอกสาร รอฟังบริฟ แต่ถ้าเราเป็้นหัวหน้าไฟล้ท เราก้ะต้องเป็้นฝ่ายบริฟคนอื่น เราก้ะต้องไปเตรียมหรือวางแผนว้ว่าวันนี้เราจะทำการบินไฟล้ทอะไร มีบินกับใครบ้าง ก้ะต้องไปทำความรู้จักกับลูกน้องของเราทุกคน ทำความรู้จักกับก้ะป้ด้น ถามก้ะป้ด้นถึงเรื่องสภาพอากาศเพื่อที่จะวางแผนว้ว่าเราจะบินช่วงไหน ค้ะเราบินไกล ไม่ต้องรีบ เหมือนเราบิน 6-8 ชั่วโมง มันจะมีช่วงเวลาให้ออกบริการ เรามีเวลาเตรียมตัวมากกว่าไฟล้ทแบบสั้น ๆ พอถึงเวลา 4 ทุ่ม เราก้ะจะให้น้อง ๆ แนะนำตัวเองสั้น ๆ ไม่เกิน 15 นาที เราก้ะวางตำแหน่งว้ว่าแต่ละคนจะทำงานตรงโซนไหนบ้าง เช่น ลูกเรือล้้าใหญ่จะมี 8 คน เราต้องวางคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งประตู เหมือนคนนี้พูดไม่เก่งก้ะไม่น่าจะอยู่ในห้องโดยสาร น่าจะมาอยู่ตรงครัวมากกว่า หรือว้ถ้าเราอยากจะทำให้อีกก้ะพูดเก่ง ๆ เราก้ะจะต้องดันเค้าไปให้พูดกับผู้โดยสารเยอะ ๆ มันขึ้นอยู่กับมุมมองของเรา ว้ว่าเราต้องการอะไรจากเค้า”



ผู้ให้ข้อมูลคนที่ A4. ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ผลกระทบจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานและการเผชิญหน้าในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรในสายอาชีพธุรกิจการบิน จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่เป็นผลกระทบจากการปฏิบัติงานโดยภาพรวมคือปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ปฏิบัติงานในสายอาชีพธุรกิจการบิน เนื่องด้วยเพราะเป็นการทำงานที่ไม่เป็นเวลาทั้งการพักผ่อนที่น้อย ต้องยกของหนักและการปรับตัวในช่วงระหว่างเวลาการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง รองลงมาจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสาร ปัญหาเพื่อนร่วมงาน

สะท้อนจากคำให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ A5.กล่าวว่า “ส่วนใหญ่ที่พบปัญหาสุขภาพของคนที่ทำอาชีพนี้ะครับปัญหากล้ามเนื้อ กระดูก เพราะต้องยกอุปกรณ์บางชิ้นมันหนัก และมีปัญหานอนไม่หลับ เพราะการทำงานไม่เป็นเวลา และปัญหาการทำงานภายใต้แรงกดดัน ภาวะเครียด ยังมีเรื่องโรคมะเร็งด้วยนะ ผมเจอในสายอาชีพนี้บ้าง ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวผมก็คือ ป่วยเล็กน้อย ภูมิแพ้ กล้ามเนื้อ หมอนรองกระดูก”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ A6.กล่าวว่า “อาชีพนี้มีผลต่อสุขภาพที่สำคัญเลยคือการนอน เป็นอาชีพที่เราต้องแลกมากับการอดนอน การนอนไม่เป็นเวลา ซึ่งจะส่งผลกับสุขภาพก็จะเป็นหวัดบ่อย เป็นกรดไหลย้อนอีกเรื่องนึง ปัญหาด้านสุขภาพทางจิตใจ คือ มีความเครียดสะสมบนเครื่อง คือเรารองรับอารมณ์ของผู้โดยสาร อาจจะกลายเป็นโรคซึมเศร้า มันมีผลกระทบกับการใช้ชีวิตในการทำงานบริการ ถ้าประกันสุขภาพจะใส่ใจเรื่องนี้มากขึ้น ก็น่าสนใจนะและก็มีปัญหา: ตั้งแต่ทำงานมา ก็มีเคสผู้ป่วยบาดเจ็บบนเครื่อง ผู้โดยสารมีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง สิ่งที่พบบ่อยคือ การตกหลุมอากาศของเครื่องบิน”

อภิปรายผล

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการทำงานในอาชีพธุรกิจการบินต้องมีทักษะภาษาต่างประเทศอยู่ในระดับมากเนื่องด้วยเพราะในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษาจึงจะเพิ่มโอกาสในการได้รับคัดเลือกเข้าทำงานในสายอาชีพธุรกิจการบินซึ่งสามารถตอบคำถามการวิจัยที่ตั้งไว้ก่อนการศึกษาคือทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพในสายธุรกิจการบินหรือไม่อย่างไร โดยที่ลักษณะงานที่ต้องพบปะผู้คนมากมายโดยเฉพาะกับชาวต่างชาติภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นอย่างสูงในการสื่อสารและปฏิบัติงานของบุคลากรในสายอาชีพธุรกิจการบิน

อาชีพธุรกิจการบินเป็นที่ยอมรับในสังคมวงกว้างสะท้อนให้เห็นถึงโอกาสที่ดีในชีวิตสร้างรายได้และสามารถยกระดับฐานะหรือสร้างความมั่นคงในชีวิตและครอบครัว ในส่วนของสถานศึกษาให้ช่วยเน้นพัฒนานักศึกษาในทักษะด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาษาต่างประเทศและความรู้ในด้านสายอาชีพธุรกิจการบิน เพื่อเพิ่มโอกาสต่อการได้รับคัดเลือกเข้าทำงานในสายอาชีพนี้



ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผจญ ธนะสุมิตร (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบันไดสู่การเป็นนักบินการบินไทยผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการเข้าสู่สายอาชีพนักบินพบว่าแรงจูงใจหลักที่ส่งผลให้ข้อมูลหลักในการตัดสินใจเข้าสู่สายอาชีพนักบิน คือรายได้และสวัสดิการของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัดมหาชน ได้รับผลตอบแทนในเรื่องของรายได้และสวัสดิการค่อนข้างสูง ทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจดีและสามารถเลี้ยงดูคนในครอบครัวได้และนำไปสู่ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในทุก ๆ ด้านและภูมิใจในอาชีพนักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน เป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับทางสังคมสูงเป็นอาชีพที่มีเกียรติมีความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพและสอดคล้องกับพรพรรณ ศาสตร์กุลวณิช (2561:76) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสนับสนุนต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ปัจจัยสนับสนุนในด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านโอกาสเพิ่มการเรียนรู้ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับ กมลเลิศ ฤทธิเดชา (2558 : 110-111) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องนางฟ้าติดปีก:ทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดและวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส ในหัวข้อผลการศึกษาประเด็นทัศนคติต่อการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลต่อการเข้ามาประกอบอาชีพมาจากการที่กลุ่มคนเหล่านี้มีมุมมองว่าเป็นอาชีพที่มีรายได้สูงและผลจากการศึกษาถึงขั้นตอนและช่องทางการเข้าสู่สายอาชีพธุรกิจการบิน ผลจากการศึกษาโดยภาพรวมพบว่าเริ่มต้นจากการที่ผู้สมัครทราบข่าวจากช่องทางสื่อต่าง ๆ ในปัจจุบันที่เข้าถึงประชาชนได้ง่าย เช่น การประกาศรับสมัครงานในอินเทอร์เน็ตหรือบางคนติดตามในเพจของสายการบินหรือเพจรับสมัครงานจากหน่วยงานเอกชนและจากสายการบินเอง ในอดีตมีการประกาศข่าวรับสมัครงานในหนังสือพิมพ์ต่างประเทศ เช่นหนังสือพิมพ์ Bangkok Post หนังสือพิมพ์ Nation เป็นต้น ผลการศึกษาสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการประกอบอาชีพในสายธุรกิจการบินว่าเป็นอาชีพที่เน้นการบริการลูกค้าในด้านการเดินทางของผู้โดยสารให้เกิดความรวดเร็ว และสะดวกสบายให้ได้มากที่สุดและทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจสูงสุด จึงจำเป็นที่พนักงานของสายการบินจะต้องมีรอยยิ้มและมีบุคลิกภาพที่ดีอยู่เสมอเสมือนทำหน้าที่เป็นตัวแทนด้านภาพลักษณ์ของสายการบินจึงทำให้ธุรกิจสายการบินไม่ว่าจะเป็นสายการบินในประเทศหรือสายการบินระหว่างประเทศต่างก็แข่งขันกันในการพัฒนาในด้านรูปแบบต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกและการบริการแก่ผู้โดยสารเพื่อให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการของสายการบินอีก (Royalty) ก่อให้เกิดการพัฒนาในรูปแบบต่างๆของสายการบินนำมาสู่รายได้และความเจริญรุ่งเรืองกลับมายังประเทศเจ้าของสายการบินนั้นๆสอดคล้อง



กับทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่-นิยมที่นำมาวิเคราะห์โครงสร้างทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันทางสังคมที่เป็นส่วนประกอบของโครงสร้างทางสังคมที่ทุกส่วนในระบบสังคมต้องทำหน้าที่ให้ดีเพื่อสามารถบรรลุเป้าหมายของสังคม (ณรงค์ ศรีสวัสดิ์, 2555:64) ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่-นิยมวิเคราะห์สิ่งต่างๆอย่างเช่น โครงสร้างทางสังคมและโดยเฉพาะหน้าที่ต่างๆที่จำเป็นต่อระบบสังคมเพื่อการอยู่รอดของสังคมและระบบการสื่อสารติดต่อที่มีประสิทธิภาพถือว่ามีหน้าที่พื้นฐานที่จำเป็นของระบบสังคมส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการสื่อสารติดต่อประกอบไปด้วยภาษาและการสื่อสารติดต่อประเภทต่างๆจะเห็นได้ชัดว่าสังคมจะดำรงอยู่ไม่ได้ถ้าคนในสังคมจะมีปฏิสัมพันธ์และสื่อสารติดต่อกันไม่ได้ อย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารของสังคมได้รวมไปถึงระบบสัญลักษณ์ที่อยู่ร่วมกัน (Shared symbolic systems) ที่คนในสังคมได้เรียนรู้ โดยผ่านการเรียนรู้ระเบียบของสังคม (Socialization process) อันจะช่วยให้การสื่อสารติดต่อดำเนินไปได้ ระบบสัญลักษณ์ที่อยู่ร่วมกันก่อให้เกิดระบบค่านิยมทางวัฒนธรรมขึ้นได้ ระบบวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในทัศนะของทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่นิยม (สุเทพ สุนทรเกษม, 2540 : 95) และสอดคล้องกับ กมลศุภฤทธิเดชา (2558) ได้วิจัยเรื่องนางฟ้าติดปีก : ทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัด และวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส ทัศนคติร่วมในเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส คือ การรับรู้ว่าคุณภาพลักษณะที่แสดงออกถึงความสวยงามของเพศหญิง รายได้ดี เป็นอาชีพที่คนในสังคมให้ค่าสูง รวมถึงการซึมซับอิทธิพลจากครอบครัวหรือครอบครัวที่ปฏิบัติงานในองค์การสายการบิน และจากการได้เข้ามาประกอบอาชีพเป็นระยะเวลาหนึ่ง ได้ผ่านกระบวนการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดนับตั้งแต่ขั้นตอนในการคัดเลือกแอร์โฮสเตสเข้าสู่องค์การ การจัดหลักสูตรอบรมขึ้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส การทดลองปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การและผู้โดยสาร สิ่งเหล่านี้ได้หล่อหลอมและขัดเกลาให้แอร์โฮสเตสเป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของการปฏิบัติงานบนเครื่องบินอย่างยิ่งยวด นอกจากนี้วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินได้ส่งผลให้เกิดการประกอบสร้างวัฒนธรรมอาชีพของแอร์โฮสเตสขึ้นมา อันได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ความรู้ ภาษา กฎระเบียบ จริยธรรม อุนิสัย รูปแบบพฤติกรรม และแนวความคิดที่แอร์โฮสเตสในองค์การสายการบินราคาประหยัดมีร่วมกัน แอร์โฮสเตสไม่ได้รู้สึกเพียงว่าคุณภาพนี้เป็นเพียงงานหรือหน้าที่ แต่คือส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต จึงทำให้แอร์โฮสเตสที่สามารถปรับตัวเข้ากับองค์การปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ และในวิถีประจำวันในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าของสายการบินภาษาต่างประเทศคือ ภาษาอังกฤษ เป็นภาษาหลักที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานไม่ว่าจะใช้สื่อสารภายในองค์กรสื่อสารกับเพื่อนร่วมองค์กรหรือเอกสารที่ใช้ในองค์กรล้วนใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักทั้งสิ้น ภาษาอังกฤษจึงเป็นทักษะที่สำคัญพื้นฐานที่พนักงานต้องสามารถสื่อสารได้ จาก



การศึกษาถึงประสบการณ์ของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายอาชีพธุรกิจการบินซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่ศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลในตำแหน่งแอร์โฮสเตส พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น นักบินและพนักงานท่าอากาศยาน จากการศึกษาพบว่าทุกตำแหน่งในสายอาชีพธุรกิจการบินจำเป็นที่บุคลากรต้องมีทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศโดยพื้นฐานต้องสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ไม่ว่าจะเริ่มตั้งแต่ประกาศการรับสมัครงานที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในประกาศรับสมัครงานและการสมัครงานที่ต้องกรอกข้อมูลการสมัครงานทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเมื่อเข้าสู่การทำงานต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารภายในองค์กรของตนและกับผู้โดยสารซึ่งเหมือนกันทั้งสายการบินในประเทศไทยและสายการบินของต่างประเทศ ความสามารถพิเศษในภาษาที่สามหรือภาษาอื่นๆ ตามเส้นทางประเทศต่างๆ ทั่วโลกที่สายการบินนั้นๆ ดำเนินธุรกิจการบิน สามารถเป็นคุณสมบัติช่วยเพิ่มคุณค่าในตัวของคุณคนนั้นๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ฯลฯ ยิ่งบุคคลใดมีทักษะเพิ่มขึ้นมาจากการใช้ภาษาอังกฤษจะได้รับโอกาสตั้งแต่เริ่มรับเข้าทำงานและเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานเมื่อได้เข้าปฏิบัติงานแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Theethat Phithakphongphan (2559 : 51) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความต้องการด้านทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินแอร์เอเชียประจำท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงทักษะตนเองในอาชีพปัจจุบันและอาชีพในอนาคตโดยทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่ใช้ได้ดีที่สุด จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานในสายอาชีพธุรกิจการบินโดยเฉพาะในตำแหน่งลูกเรือบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีไม่จำกัดสาขาหรือบางคนจบการศึกษาในสาขาภาษาต่างประเทศและทักษะมีการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีหรือเป็นผู้ที่สนใจและมีความถนัดในภาษาอังกฤษมาแต่เดิมตั้งแต่สมัยมัธยมจนเข้าเรียนมหาวิทยาลัยบางคนจบการศึกษามาในหลักสูตรนานาชาติตั้งแต่การเรียนในระดับปริญญาตรี ดังนั้นภาษาต่างประเทศจึงเป็นทักษะที่สำคัญต่อการทำงานในสายอาชีพธุรกิจการบินไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทั้งฟังพูดอ่านเขียนซึ่งผลการศึกษานี้ได้สอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำระหว่างกันด้วยสัญลักษณ์ (Symbolic Interaction Theory) ของเฮร์เบิร์ต บลูเมอร์ (สนธยา พลศรี, 2553 : 53) ที่อธิบายว่ามนุษย์แตกต่างจากสัตว์เพราะได้รับการสืบทอดความสามารถให้รู้จักคิด ความสามารถที่จะคิดของมนุษย์ถูกหล่อหลอมขึ้นมาโดยการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมนุษย์จะเรียนรู้เกี่ยวกับความหมายและสัญลักษณ์ที่ทำให้สามารถใช้ความสามารถในการคิดซึ่งเป็นคุณลักษณะ โดยเฉพาะของมนุษย์ความหมายและสัญลักษณ์เป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์สามารถมีการกระทำและปฏิสัมพันธ์ขึ้นได้ มนุษย์สามารถที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกความหมายและสัญลักษณ์ที่ใช้



ในการกระทำและปฏิสัมพันธ์บนพื้นฐานของการตีความสถานการณ์และสร้างแบบแผนต่างโต้ตอบ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ระหว่างสังคมร่วมกันได้ ภาษาจึงเป็นสัญลักษณ์สำคัญที่มนุษย์ต้องนำมาใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพดังนั้นผู้สามารถสื่อสารได้หลายภาษาจะได้โอกาสในการเข้ารับทำงานในสายธุรกิจการบินเพราะเป็นอาชีพที่ต้องสื่อสารและให้บริการในด้านการเดินทางแก่บุคคลหลากหลายกลุ่มสังคมและหลากหลายภาษาและปัญหาสุขภาพก็เป็นปัญหาหลักที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ปฏิบัติงานในสายอาชีพธุรกิจการบินเนื่องด้วยเพราะเป็นการทำงานที่ไม่เป็นเวลาทั้งการพักผ่อนที่น้อยต้องยกของหนักและการปรับตัวในช่วงระยะเวลาการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง รองลงมาจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารซึ่งคุณสมบัติที่ดีของผู้ที่สนใจจะเข้ามาทำงานในสายวิชาชีพนี้จำเป็นต้องมีคุณลักษณะและอุปนิสัยดังนี้ คือด้านกายภาพน้ำหนักกับส่วนสูงต้องพอดีกัน ไม่ตาบอดสี กระจกสันหลังอึดจิตรูป พุดไม่ซัดเนื่องจากรูปปากหรือฟันผิดปกติ ฯลฯ และคุณสมบัติอื่น ๆ และต้องมีทักษะภาวะความเป็นผู้นำทักษะในการบริหารคน เนื่องจากความก้าวหน้าของอาชีพนี้คือการทำงานที่เป็นการทำงานเกี่ยวกับผู้โดยสาร หมายถึงว่ามันต้องมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดี เพื่อที่จะสามารถนำพาเที่ยวบินนั้นไปถึงได้อย่างราบรื่น

ข้อเสนอแนะ

1. ในด้านการศึกษาวิจัยควรมีการศึกษาต่อยอดการวิจัยในลักษณะเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานหรือความต้องการในด้านวิชาชีพของพนักงานสายการบินบริการภาคพื้น (Passenger Service) และพนักงานสายการบินบริการบนเครื่องบิน (Cabin Crew) โดยมีการศึกษาวิจัยเชิงลึกให้เห็นถึงความแตกต่างในปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละกลุ่มแล้วนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยมาเปรียบเทียบกันเพื่อทำความเข้าใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานของสายการบินทั้งสองกลุ่ม แล้วนำผลการวิจัยมาบูรณาการเรียนการสอนในสถานศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนด้านธุรกิจการบินเพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ด้านนี้ต่อไป
2. ในด้านการบริหารงานในองค์กรธุรกิจการบินสามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาและเพื่อสร้างข้อมูลเชิงนโยบายต่อการพัฒนาบุคลากรในสายวิชาชีพธุรกิจการบินให้มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตประจำวันและความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กร



บรรณานุกรม

- กมลเลิศ ฤทธิเดชชา. (2558). นางฟ้าติดปีก : ทศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัด
เกลางขององค์การสายการบินราคาประหยัดและวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส .
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาย โปธิสิตา. (2562). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 8).
กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. (2555). การประยุกต์ทฤษฎีสังคมวิทยาในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : โรง
พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธีทัต พิทักษ์พงศ์พันธุ์. (2559). “การศึกษาความต้องการด้านทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสาย
การบิน”. วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. ปีที่ 11 ฉบับพิเศษ.
หน้า 37-54.
- นระ คมนามูล. (2551). เทคโนโลยีการบินและกิจการทำอากาศยาน. กรุงเทพมหานคร : เซเว่น
พริ้นติ้ง กรุ๊ป จำกัด
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). ธุรกิจการบิน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ผจญ ณะสุมิตร. (2552). บันไดสู่การเป็นนักบินไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- พรรณกร ศาสตร์กุลวณชัย. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบินสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). โลกาวัดณ์กับท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : บริษัทการพิมพ์ จำกัด
- สนธยา พลศรี. (2553). หลักสังคมวิทยา = Principle of Sociology. กรุงเทพมหานคร :
โอเดียนสโตร์
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติฉบับที่12 (พ.ศ. 2560-2564). กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี
- สุเทพ สุนทรเกษม. (2540). ทฤษฎีสังคมวิทยาร่วมสมัย:พื้นฐานแนวความคิดทฤษฎีทางสังคม
และวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร : โกลบอลวิชั่น