



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

การปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในการทำงาน
ร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ
Self-Adjustment Approaches for Thai Flight Attendants
Working with Foreign Flight Attendants

ณัฐรีพรรณ ดำรงรัตน์เกษม¹ ผศ.ดร.รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์²

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์วิธีการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ที่ร่วมงานกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติในสายการบินระหว่างประเทศ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ มีผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ ที่มีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คัดเลือกโดยวิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงร่วมกับวิธีการคัดเลือกแบบกึ่งบังเอิญ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ร่วมกับการสัมภาษณ์กลุ่ม และการสังเกตโดยผู้วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ ผลการวิจัยพบว่า การปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ สามารถแบ่งการปรับตัวได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ (1) การปรับตัวด้านพฤติกรรม ประกอบด้วย การปรับตัวเรื่องภาษา การเรียนรู้งานและการทำงาน เป็นผู้เริ่มความสัมพันธ์ที่ดีก่อน และปรับพฤติกรรมของตนให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน (2) การปรับตัวด้านจิตใจ ประกอบด้วย ยอมรับวัฒนธรรม และใช้ความอดทนอดกลั้น

คำสำคัญ

การปรับตัว, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สายการบินระหว่างประเทศ

Abstract

The objective of this research was to study self-adjustment approaches for Thai flight attendants working with foreign flight attendants. It employed a qualitative research methodology. Data were collected from 10 Thai flight attendants who had at least 2 years work experience, selected by purposive sampling and snowball sampling. A combination of semi-structured interviews and participant observation was used to collect the data. The data were then analyzed with thematic analysis. The research finding showed that Thai flight attendants had two main approaches for adjusting themselves when working with foreign flight attendants. These self-adjustment approaches included (1) behavioral adjustment



consisting of adjustment in terms of language, work knowledge, relationship, and work performance and behavior expressed with colleagues (2) psychological adjustment consisting of adjustment in terms of accepting differences in culture and being patient.

Keywords

Self-Adjustment, Flight Attendants, International Airlines

บทนำ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสายการบินเป็นบุคลากรสำคัญที่พร้อมจะให้บริการด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินที่สามารถสร้างความประทับใจและเป็นจุดดึงดูดที่ดีที่ทำให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการกับสายการบินอีก

ด้วยคุณลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่กล่าวมาแล้วข้างต้น อีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะสายการบินระหว่างประเทศที่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลายสัญชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นการสื่อสารหลัก และมีความต่างทางด้านวัฒนธรรมจึงทำให้เกิดสภาวะความกดดันในการทำงาน ซึ่งอดีตผู้วิจัยเองได้ประกอบอาชีพนี้ จึงทำให้เห็นถึงความสำคัญของการปรับตัวในการทำงาน เพื่อให้งานบริการเกิดความมีประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน และจะส่งผลดีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาวิธีการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำงานร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติในสายการบินเดียวกัน

กรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด/ที่เกี่ยวข้องกับเหตุผลของการปรับตัว (เต็มศักดิ์ คทวณิช, 2553) พบว่า การปรับตัวเกิดจากการที่บุคคลมีความต้องการใดขั้นแล้ว มีอุปสรรคมากั้นขวาง ทำให้ไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งหวังไว้ ในสภาพการเช่นนี้บุคคลจะเกิดสภาวะทางอารมณ์ต่าง ๆ ขึ้นเช่น ความเครียด ความขัดแย้ง ความกดดัน ความคับข้องใจ เป็นต้น สภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความไม่สมปรารถนาี้ หากบุคคลไม่สามารถปรับให้ลดลงหรือหมดไปได้ด้วยวิธีการที่เหมาะสม อาจทำให้บุคคลนั้นเกิดปัญหาทางสุขภาพจิตตามมาได้

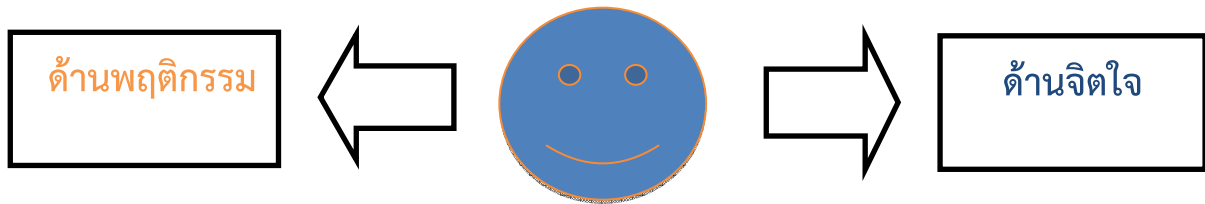
เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับการปรับตัวแล้วจะพบว่า ลักษณะของการปรับตัวของคนโดยทั่วไปมี 2 ลักษณะด้วยกัน กล่าวคือ

1) ลักษณะแรกเป็นการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ซึ่งการปรับตัวลักษณะเช่นนี้เป็นการปรับพฤติกรรมที่จะแสดงกับบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสม

2) ลักษณะที่สองเป็นการปรับตัวด้านจิตใจ ซึ่งเป็นการปรับตัวจากการที่บุคคลมีความต้องการใดขั้นแล้วมีอุปสรรคมาขัดขวางทำให้บุคคลนั้นไม่บรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุเป้าหมายล่าช้ากว่ากำหนดในสถานการณ์ที่บุคคลประสบเช่นนี้จะทำให้เกิดสภาวะทางอารมณ์ต่าง ๆ ขึ้น



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



แผนภูมิที่ 1: กรอบแนวคิด การปรับตัว
 ที่มา: ดัดแปลงมาจาก เต็มศักดิ์ คทวณิช, (2553)

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการปรับตัวในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติสรุปในแต่ละประเด็นดังนี้ สุรพล อินทุราม (2543) ได้ศึกษาถึงระดับการปรับตัว ในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงชาวต่างชาติบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับหญิงชาวต่างชาติบนเครื่องบินมีการปรับตัวในการทำงานระดับสูง ซึ่งมีผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ

สิโรจน์ สกุลณะมรรคา (2557) พบว่า ชาวต่างชาติที่มาทำงานในประเทศไทยต้องมีการปรับตัวอย่างสูงมาก เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านการสื่อสาร และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของคนไทยรวมถึงชาวต่างชาติก็ขาดทักษะการสื่อสารภาษาท้องถิ่น ซึ่งมีวิธีแก้ปัญหาโดยการพูดคุยกับผู้ร่วมงานบ่อย ๆ และใช้คำศัพท์ที่คนไทยคุ้นเคย พนักงานชาวต่างชาติส่วนใหญ่ใช้เวลาในการปรับตัวเพื่อให้เข้าถึงวัฒนธรรมการทำงานร่วมกับคนไทยโดยใช้กลยุทธ์การพยายามทำตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของทีม

สุวรรณี เตชะวิรัชชน (2541) การปรับตัวในการทำงาน ปัจจัยที่สำคัญคือการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น หรือมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานก็เท่ากับว่าประสบผลสำเร็จในการทำงานไปแล้วครั้งหนึ่ง

ZHANG YUXI (2554) พบว่า การปรับตัวเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะความต่างของวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมจำเป็นต้องใช้ระยะเวลา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างการยอมรับวัฒนธรรม เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมนั้นได้อย่างกลมกลืน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้กระบวนทัศน์เชิงตีความ (interpretive paradigm) เป็นแนวคิดในการดำเนินการวิจัย เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยนี้คือการได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกที่มีรายละเอียดรอบด้าน ตลอดจนภาพรวมและบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการปรับตัวของการทำงานของพนักงานต้อนรับชาวไทยที่ร่วมงานกับพนักงานงานต้อนรับชาวต่างชาติของสายการบินระหว่างประเทศ นอกจากนี้ผลการวิจัยของงานวิจัยนี้ยังขึ้นอยู่กับความเข้าใจและการตีความของผู้วิจัยเป็นหลัก โดยความเข้าใจและการตีความดังกล่าวเกิดจากการสังเกตและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นกระบวนทัศน์เชิงตีความจึงมีความเหมาะสมสำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้เลือกวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพราะวิธีการวิจัยนี้จะทำให้ได้ข้อมูลในเชิงคุณภาพที่เป็นข้อมูลเชิงลึกที่มีรายละเอียดและครอบคลุมรอบด้าน ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องที่จะศึกษาอย่างชัดเจนและลึกซึ้ง ซึ่งข้อมูลในรูปของสถิติจากการวิจัยเชิงปริมาณนั้นไม่สามารถที่จะช่วยอธิบายถึงความ



ซับซ้อนและความหลากหลายของทัศนคติในการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างชัดเจน ที่สำคัญงานวิจัยนี้ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับทัศนคติในการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยไม่ต้องการที่จะนำผลการวิจัยไปขยายผลอ้างอิงว่าผลการวิจัยดังกล่าว เป็นภาพรวมของทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดของสายการบินระหว่างประเทศ ในทางตรงกันข้ามผู้วิจัยมองว่าทัศนคติเป็นความจริงที่เป็นเอกลักษณ์และเกิดขึ้นเฉพาะบุคคลในสถานการณ์นั้น ๆ จึงไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงต่อประชากรมวลรวมได้

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัยใช้ในโครงการวิจัยนี้ ประกอบด้วย (1) การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล หรือ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (2) การสังเกตแบบที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมในฐานะผู้สังเกตอย่างเปิดเผยและการบันทึกภาคสนาม ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม 2561- กุมภาพันธ์ 2562 การใช้เครื่องมือทั้ง 2 ประการร่วมกันนี้ นอกจากจะทำให้ผู้วิจัยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย ที่มุ่งให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพในระดับลึกและรอบด้านแล้ว ยังทำให้มีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) อีกด้วย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานสายการบินระหว่างประเทศ ซึ่งคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ร่วมกับการคัดเลือกแบบกอนหิมะ โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือก ได้แก่ (1) เป็นผู้ที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศที่ให้บริการแบบ Full-service (2) มีสัญชาติไทย อายุ 20 ปี ขึ้นไป (3) เป็นผู้ที่มิประสบการทำงานอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป และ (4) สามารถสื่อสารภาษาไทย ได้เป็นอย่างดี

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดที่ถูกเก็บข้อมูลมีจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นเพศหญิงทั้งหมด มีอายุระหว่าง 27-46 ปี มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 3-25 ปี โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่ทำงานในสายการบินระหว่างประเทศในแถบภูมิภาคเอเชีย ให้บริการแบบ Full-service จำนวน 3 สายการบิน ได้แก่ (1) สายการบินไทย (2) สายการบิน Korean Air (3) สายการบิน ANA จำนวนของผู้ให้ข้อมูลได้พิจารณาจากการอิ่มตัวของข้อมูลที่ได้รับ (data saturation) เป็นสำคัญ ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพนั้นกระบวนการวิเคราะห์เกิดขึ้นพร้อมกันกับกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้ทราบว่าข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวม และได้ทำการวิเคราะห์นั้นถึงจุดอิ่มตัว (a saturation point) เมื่อใด (ชาย โพธิสิตา, 2550; Bogdan and Biklen, 2007)

ข้อมูลที่ได้รับได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพแบบที่เรียกว่า การวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) Braun and Clarke (2006) ได้สรุปขั้นตอนในการทำการวิเคราะห์ข้อมูลแก่นสาระ ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอนด้วยกัน ได้แก่ (1) ทำความคุ้นเคยกับข้อมูล (2) กำหนดรหัส (codes) สำหรับข้อมูล (3) หาแก่นสาระของข้อมูล (themes) (4) การทบทวนแก่นสาระ (5) การกำหนดใจความสำคัญและชื่อให้กับแก่นสาระ และ (6) เขียนรายงานวิจัย

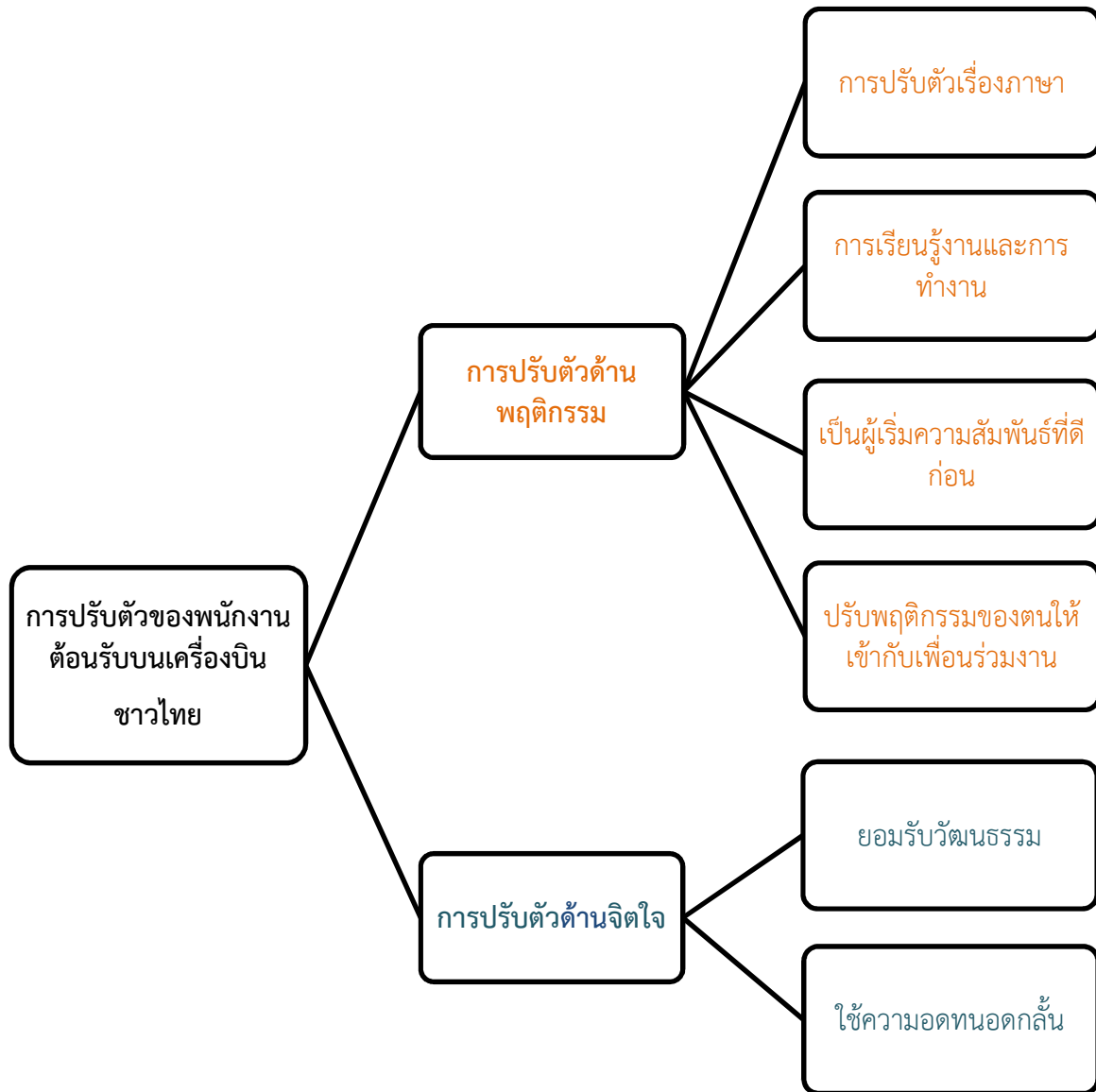
ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ร่วมงานกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติสูงมาก มีการปรับตัวใน 2 ลักษณะด้วยกันคือ (1) การปรับตัวด้านพฤติกรรม โดยเรียงลำดับที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ การปรับตัวเรื่องภาษาที่สาม การเรียนรู้งานและการทำงาน การเป็นผู้เริ่มความสัมพันธ์ที่ดีก่อน และการปรับพฤติกรรมของตนให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน



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

(2) การปรับตัวด้านจิตใจ โดยการยอมรับวัฒนธรรมของประเทศที่เป็นเจ้าของกิจการการบิน ร่วมกับการใช้ความอดทนอดกลั้นในการทำงานในสถานะที่กดดัน ทั้งในเรื่องของภาษาที่สาม และความต่างของวัฒนธรรม ซึ่งรายละเอียดของการปรับตัวแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้ (แสดงในแผนภูมิที่ 2)



แผนภูมิที่ 2: การปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. การปรับตัวด้านพฤติกรรม

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีการปรับตัวด้านพฤติกรรมใน 4 ด้านด้วยกัน



1.1 การปรับตัวด้านพฤติกรรมทางด้านภาษา เนื่องจากการสื่อสารในภาษาที่สามของสายการบินต่างประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ภาษาประจำชาติของสายการบินนั้น ๆ ด้วย เพราะการสื่อสารในภาษาที่สามนั้นมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานและผู้โดยสาร ดังคำกล่าวของ K1 “ในเรื่องของภาษานั้นสำคัญมาก เพราะว่าเราจะต้องสื่อสารกับทั้งผู้โดยสารแล้วก็กับแอร์ด้วยตัวเอง” แต่เป็นที่น่าสนใจว่าจากข้อมูลที่ได้ พบว่า ไม่มีผู้ให้ข้อมูลคนใดที่จะศึกษาเพิ่มเติมตามสถาบันสอนภาษา แต่ได้ใช้วิธีการเรียนรู้และจดจำภาษาที่สามจากเพื่อนร่วมงานขณะปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเที่ยวบินเท่านั้น โดยใช้การจำคำเป็นคำสั้นๆหรือประโยคสั้นๆเพียงเพื่อใช้ภาษาที่สามสื่อสารในการทำงาน และการใช้ชีวิตในช่วงที่พำนักในต่างประเทศเท่านั้น ไม่ต้องการที่จะศึกษาภาษาที่สามอย่างลึกซึ้ง

1.2 การปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและการทำงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยจะต้องเรียนรู้ศึกษารายละเอียดและความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงานแต่ละเที่ยวบิน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการทำงาน และความน่าไว้วางใจในการได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้ว หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสูงนี้ จะมีเพียงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติเท่านั้นที่ได้รับมอบหมาย

1.3 การปรับตัวในด้านการเป็นผู้เริ่มความสัมพันธ์ที่ดีก่อน จะเป็นตัวประสานให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ด้วยความที่มีความแตกต่างในเรื่องของภาษาและวัฒนธรรมต่างกัน เป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการปรับตัว แต่ด้วยคุณลักษณะที่ดีของคนไทยที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นมิตร จึงเอื้อให้เกิดการสร้างสัมพันธ์ที่ดี ผลที่ได้รับคือ ทำให้เกิดการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เพราะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การทำงานร่วมกันเป็นทีมนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ดังคำกล่าวของ K1 “สิ่งแรกเลยนะปัญหาต่าง ๆ จะหายไปถ้าเราเป็นคน nice กับเขาก่อน ครั้งแรกทีไปเจอก็ไปสวัสดีเขาก่อน แล้วก็แนะนำตัวเขาว่า เนี่ยฉันเป็นลูกเรือต่างชาติ”

1.4 การปรับพฤติกรรมของตนให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ด้วยบุคลิกและลักษณะของคนแต่ละชาติแตกต่างกัน เพราะการทำงานเป็นทีมทุกคนต้องพร้อมเพรียงและทำงานไปในทิศทางด้วยกัน เพื่อไม่ให้เกิดการทำงานเกิดการล่าช้า ดังคำกล่าวของ K3 “ตอนหลังก็ต้องพยายามปรับตัวให้มันเร็วเร็วตามเขาอะ เหมือนแบบพอเราเข้าเมืองตาหลิวต้องหลิวตาตามเพราะว่าเราช้าเราก็จะโดนดุ”

2. การปรับตัวด้านจิตใจ

2.1 การยอมรับวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ในสภาวะแวดล้อมการทำงานที่วัฒนธรรมต่างกันย่อมเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการทำงาน ฉะนั้นการทำความเข้าใจในวัฒนธรรมและไม่ทำในสิ่งที่ขัดต่อวัฒนธรรมของเขา ทำให้สามารถปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรได้ ดังคำกล่าวของ K4 “พอเราเข้าใจวัฒนธรรมต่าง ๆ ของเขามากขึ้น มันทำให้เราไม่ต้องไปซีเรียสอะไรขนาดนั้นคือเขาก็เป็นของเขาแบบนี้แหละ แต่เราเข้าใจเขาแล้วก็ไม่ทำอะไรที่เขาไม่ชอบ แล้วก็ทำเฉพาะสิ่งที่เขาต้องการให้ทำ”

2.2 การใช้ความอดทนอดกลั้นในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในช่วงเริ่มต้นของการทำงานเป็นช่วงเวลาที่ยากลำบากต้องใช้ความอดทนในการเรียนรู้เนื่องจากความต่างของวัฒนธรรมประจำชาติ และการยอมรับวัฒนธรรมใหม่ขององค์กร ดังคำกล่าวของ K2 “เราพยายามทำให้เข้ากับเขา ทำให้



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

เข้ากับเพื่อนร่วมงานแล้วก็วัฒนธรรมปรับตัวไปแล้ว ก็จริง ๆ ก็รู้สึกที่ใช้ความอดทน จริง ๆ มันคืองานในฝัน ด้วยนะมันก็เลยเหมือนกับว่ามันมีแรงที่จะทำให้เราอยากทำงานต่อไปค่ะ”

แต่เมื่อช่วงเวลาผ่านไปโดยใช้เวลาพยายามเรียนรู้เพื่อนร่วมงานและวัฒนธรรม บวกกับแรงผลักดันจากการที่มีความตั้งใจที่จะประกอบอาชีพ เมื่อปรับตัวได้แล้วจะทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้นและมีผลต่อสภาพจิตใจที่ดีตามไปด้วย ดังคำกล่าวของ K7 “ก็รู้สึกกดดันจากเพื่อนร่วมงานนะค่ะ แต่พอซัก 3-4 ปี ก็เริ่มรู้สึกพอจะเข้ากับเขาได้ ความรู้สึกก็จะดีขึ้นไม่เครียดมาก ในการทำงานก็รู้สึกที่ดีขึ้น บรรยากาศในการทำงานดีขึ้นสบายใจขึ้นค่ะ”

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้พบว่า ผลของงานวิจัยนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความจำเป็นต้องปรับตัวในการทำงานสูงมากในด้านพฤติกรรม ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ สุรพล อินทุราม (2543) พนักงานต้อนรับหญิงชาวต่างชาติมีการปรับตัวในการทำงานระดับสูง ส่วนประเด็นในการปรับตัวด้านพฤติกรรมทางด้านภาษา ด้านการเรียนรู้งานและการทำงาน รวมถึงการปรับพฤติกรรมของตนให้เข้ากับผู้ร่วมงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริโรจน์ สกุลณะมรรคา (2557) การได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานด้วยภาษาที่สาม สม่่าเสมอ และใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้วัฒนธรรมในการทำงานจะส่งผลให้เป็นที่ยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม นอกจากนี้ ยังพบว่า ผลของการวิจัยนี้ในด้านการเป็นผู้เริ่มความสัมพันธ์ที่ดีก่อน ยังไปสนับสนุนผลการวิจัยของ สุวรรณิ เตชะวิรัชชน (2541) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ทำให้งานประสบความสำเร็จไปแล้วครั้งหนึ่ง

ส่วนผลของการวิจัยการปรับตัวด้านจิตใจ ในด้านยอมรับวัฒนธรรมเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการวิจัยของ ZHANG YUXI (2554) เพราะความต่างของวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อม จำเป็นต้องใช้ระยะเวลา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างการยอมรับวัฒนธรรม เพื่อปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและสภาวะแวดล้อมนั้นได้อย่างกลมกลืน

ในงานวิจัยนี้ได้พบประเด็นที่แตกต่างจากงานวิจัยอื่นที่ไม่ได้ค้นพบอีก 1 ประเด็นคือ การปรับตัวโดยใช้ความอดทนอดกลั้นในการทำงาน จากการวิเคราะห์ของผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้วยลักษณะการทำงานของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานบริการที่มีความกดดันสูง เพราะนอกจากงานบริการและดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารซึ่งเป็นความรับผิดชอบสูงสุดของอาชีพนี้ อีกทั้งทำงานร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ บริการผู้โดยสารหลายสัญชาติ และสิ่งสำคัญคือ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมอันดับต้นๆ เมื่อได้เข้ามาประกอบอาชีพนี้แล้ว มีอุปสรรคเกิดขึ้นมาจึงทำให้เกิดความอดทนในการทำงานเพื่อรักษาสถานภาพของอาชีพนี้ไว้ คุณลักษณะที่กล่าวมานี้จึงทำให้ผลของการวิจัยข้อนี้แตกต่างจากงานวิจัยอื่น

สรุปผลการวิจัย

การปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ที่ร่วมงานกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาตินั้น มีความจำเป็นที่จะต้องใช่วิธีการปรับตัวในการทำงานทั้งทางด้านพฤติกรรม และทางด้านจิตใจ ทั้งสองด้านร่วมกัน ไม่สามารถที่จะใช้การปรับตัวด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว การเรียนรู้ (การปรับตัวด้านพฤติกรรม) และ การยอมรับ (การปรับตัวด้านจิตใจ) ในความแตกต่างของภาษาที่สาม และวัฒนธรรมของ



ชาวต่างชาติ เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องปรับตัว เพื่อให้ได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานเป็นทีมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ

ข้อเสนอแนะ

ผลของการวิจัยนี้ นอกจากจะช่วยให้องค์ความรู้เพิ่มเติมในด้านการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย โดยในปัจจุบัน ผู้วิจัยพบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรเท่านั้น และการปรับตัวของชาวต่างชาติที่เข้ามาร่วมงานกับคนไทย แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ที่ร่วมงานกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ในสายการบินระหว่างประเทศ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเป็นส่วนช่วยเติมเต็มความสมบูรณ์ของวรรณกรรมทางการปรับตัวในการทำงาน นอกจากนี้ผลของการวิจัยยังมีประโยชน์ต่อองค์กรสายการบินในการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการบริการอย่างสูงสุด และยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในสายอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ชาย โพธิ์สิตา. (2550). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อมรินทร์ เติมศักดิ์ คทวณิช. (2553). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- สิโรจน์ สกฤตมรรคา. (2557). **การปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่อบริบทการทำงานแบบไทย**
กรณีศึกษาพนักงานต่างชาติที่ทำงานในบริษัทโตโยต้ามอเตอร์ เอเชียแปซิฟิก-วิศวกรรมการผลิต จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเนชั่น
- สุรพล อินทุราม. (2543). **การปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุวรรณี เตชะวิรัชชน. (2541). **พฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์ พัฒนาการมหาบัณฑิต นิเทศศาสตร์พัฒนาการ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Zhang Yuxi. (2554). **กระบวนการปรับตัวของนักศึกษาจีนเมื่อเข้ามาศึกษาในประเทศไทย**. สารนิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต วัฒนธรรมและการพัฒนา, มหาวิทยาลัยมหิดล
- Bogdan, R.C. & Biklen, S.K. (2007). **Qualitative research for education: An introduction to Theory and methods**. Boston, MA: Pearson/Allyn and Bacon.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. **Qualitative Research in Psychology**, 3(2), 77-101.