

ประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในการทำงานกับ  
สายการบินต่างชาติที่ต้องพำนักในต่างประเทศ  
Experiences of Thai Flight Attendants Gaining from Working with  
Foreign Airlines Being Based in a Foreign Country

ณัฐทรณีย์ ชุกวิวัฒน์<sup>1</sup>, ผศ.ดร. รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์  
Nuphatrane Chookaweewat<sup>1</sup>, Asst. Prof. Dr. Raweevan Proyrungroj  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
Suan Sunandha Rajabhat University  
Email: iamnupat@hotmail.com<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงประสบการณ์ในการทำงานและการพำนักในต่างประเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานกับสายการบินต่างชาติ ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงชาวไทย จำนวน 12 คน ที่ทำงานหรือเคยทำงานกับสายการบินต่างชาติ ที่ต้องพำนักในต่างประเทศเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงร่วมกับวิธีการคัดเลือกแบบก้อนหิมะ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างและการสังเกตโดยผู้วิจัย ทำการบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์และจดบันทึก รวมทั้งการบันทึกไดอารี่ของผู้ให้ข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ

ผลการวิจัยประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย 6 มิติ คือ 1) ประสบการณ์ด้านลักษณะทางกายภาพของประเทศ ได้แก่ ภูมิประเทศในตะวันออกกลางเป็นทะเลทราย ทำให้มีภูมิอากาศร้อน ทำให้ต้องปรับตัวในการดำเนินชีวิต 2) ประสบการณ์ด้านภาพลักษณ์ของประเทศที่พำนัก ได้แก่ ภาพลักษณ์ของประเทศที่ไปทำงานมีความเป็นสากลและมีความปลอดภัยสูง 3) ผลประโยชน์ที่ได้รับ ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าชั่วโมงบิน เบี้ยเลี้ยงประจำวัน รวมทั้งได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านที่พัก 4) คุณค่าที่มีความหมาย ประกอบด้วย การพัฒนาศักยภาพตนเอง และได้เปิดโลกทัศน์ 5) การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การพบปะกับคนท้องถิ่น และการติดต่อกับคนในครอบครัวในประเทศไทย 6) ประสบการณ์ด้านวัฒนธรรม ได้แก่ วัฒนธรรมประเพณี การแต่งกาย การบริโภค

**คำสำคัญ:** ประสบการณ์, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สายการบินต่างชาติ, พำนักในต่างประเทศ

### Abstract

The study was a qualitative research aiming to examine experiences of Thai flight attendants gaining from working with foreign airlines being based abroad. The key informants consisted of 12 Thai flight attendants, selected by purposive sampling and snowball sampling. A combination of semi-structured interviews, participant observation, and diaries from the respondents was used to collect the data. The data were then analyzed with thematic analysis.

The research findings showed that the experiences of these flight attendants consisted of 6 dimensions including: 1) experiences gained from physical attributes of the country consisting of the terrain of Middle East is desert and hot climate; 2) experiences involving the image of the country including social is international and high security; 3) benefits including salary, remuneration gained based on flying hours, allowance, medical benefits and accommodation; 4) meaningful values including self-development and having broader mind; 5) social interaction consisting of working with colleague, meeting with local people and contact with family member in Thailand; and 6) experiences of cultural interaction including learning local culture.

**Keywords:** Experiences, Flight Attendants, Foreign Airlines, Living in a Foreign Country

Received: 2019-09-22

Revised: 2019-11-17

Accepted: 2019-12-20

## บทนำ

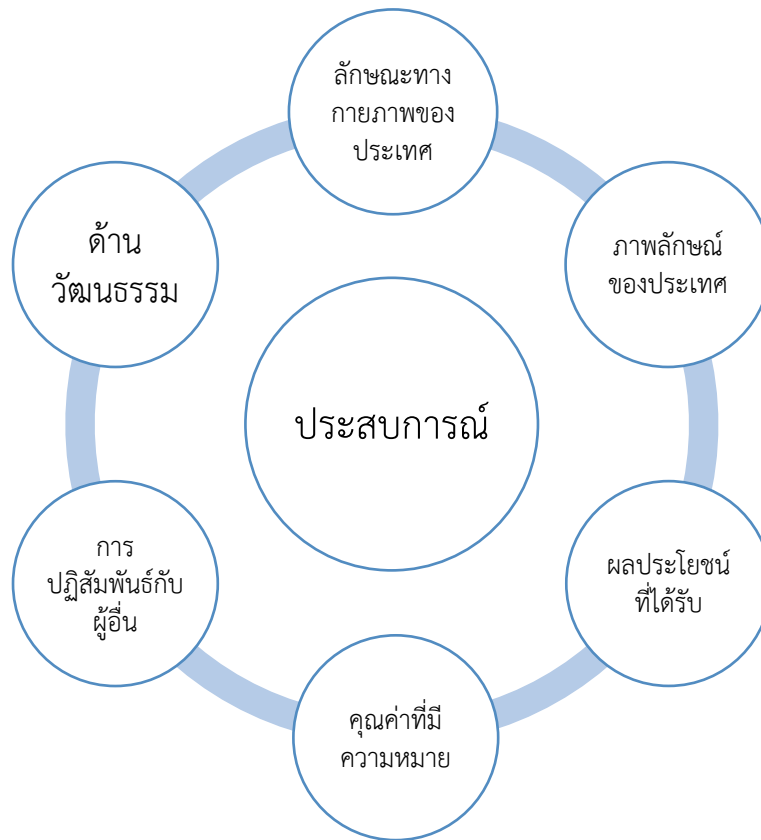
อุตสาหกรรมการบินมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สายการบินต้องการบุคลากรเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจการบิน ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นตำแหน่งที่สำคัญซึ่งแสดงถึงภาพลักษณ์ของสายการบิน ด้วยบุคลิกลักษณะของคนไทยที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจ และเป็นมิตร ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญของงานบริการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้สายการบินต่างชาติต้องการรับคนไทยเข้าเป็นพนักงาน โดยเฉพาะในสายการบินต่างชาติในกลุ่มประเทศตะวันออกกลางได้รับคนไทยเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่มีข้อกำหนดว่าเมื่อได้เข้าบรรจุเป็นพนักงานจะต้องย้ายไปทำงานในต่างประเทศ คนไทยในหลายสาขาอาชีพย้ายไปทำงานและพำนักในต่างประเทศนานแล้ว แต่ยังไม่พบงานวิจัยในกลุ่มอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากผู้วิจัยเคยทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต่างชาติที่พำนักในประเทศไทย เป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องย้ายไปทำงานในต่างประเทศ การศึกษาวิจัยเรื่องนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่ต้องการทำงานในสายการบินต่างชาติ หรือบุคคลที่ต้องการย้ายไปทำงานในต่างประเทศ เพื่อได้รับรู้ถึงความเป็นอยู่ การดำเนินชีวิต การทำงานในต่างประเทศ และเพื่อเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ในเรื่องประสบการณ์ในการพำนักไปทำงานในต่างประเทศของอาชีพต่างๆ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์จากการทำงานและพำนักในต่างประเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต่างชาติ

## กรอบแนวคิดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเรื่องประสบการณ์การทำงานและการพำนักในต่างประเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินต่างชาติ การศึกษานี้ได้ใช้กรอบแนวคิดหลักรวมของประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของ Morgan and Xu (2009) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากลักษณะการเดินทางไปท่องเที่ยว กับการได้ไปพำนักในต่างประเทศ มีบริบทที่คล้ายคลึงกัน คือ เป็นประสบการณ์ที่ได้รับจากการเดินทางออกจากสิ่งแวดล้อมที่คุ้นเคยไปใช้ชีวิตอยู่ในสถานที่ที่มีสิ่งแวดล้อมที่แปลกใหม่ แตกต่างกันที่ระยะเวลาที่ได้อาศัยในต่างประเทศ ซึ่งแนวคิดนี้ได้แบ่งประสบการณ์ที่จะได้รับเป็น 6 มิติ คือ 1) มิติทางด้านลักษณะทางกายภาพของประเทศ (Physical attributes of the country) 2) มิติทางด้านภาพลักษณ์ของประเทศ (Image of the country) 3) มิติด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ (Benefits) 4) มิติด้านคุณค่าที่มีความหมาย (Meaning) 5) มิติด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Social interactions) และ 6) มิติด้านวัฒนธรรม (Cultural interactions) ดังแผนภาพประกอบ



แผนภาพที่ 1 : แบบจำลองแนวคิดเหลี่ยมมุมของประสบการณ์ท่องเที่ยวของ Morgan and Xu (2009)

### ทบทวนวรรณกรรม

ประสบการณ์ มีความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานว่า “ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา” ในภาษาอังกฤษ คำว่า Experience ตามพจนานุกรม Webster’s Third New International Dictionary แปลความหมายไว้ว่า “Knowledge, skill or practice derived from direct observation of or participation in events: practical wisdom resulting from what one has encountered, undergone, or lived.” (Schmitt, 2011) ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยได้ว่า ประสบการณ์ คือ ความรู้ ทักษะหรือการฝึกฝนจากการพบเห็น หรือการมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ การนำมาประยุกต์ใช้ เป็นผลจากการประสบ

เหตุการณ์นั้นมาแล้ว Jansson-Boyd (2010) กล่าวว่า ประสบการณ์ เชื่อมโยงกับการรับรู้สภาพแวดล้อมต่างๆ ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส แล้วแปรผล ตามความเชื่อ ทศนคติ และอุปนิสัยของแต่ละบุคคล อีกทั้ง Arnould, Price, & Zinkhan (2002) ได้ให้ความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ประสบการณ์คือ สภาวะการโต้ตอบของร่างกายความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่บุคคลมีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งในการโต้ตอบของร่างกายที่มีต่อสภาพแวดล้อมนั้น ความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของบุคคลจะไม่สามารถแยกจากกันได้ ดังคำนิยามข้างต้น จะทำให้เห็นว่า ประสบการณ์ของแต่ละคน จะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความคิด ความเชื่อ ทศนคติของแต่ละบุคคล

งานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดเหลี่ยมมุมของประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของ Morgan and Xu (2009) มาประยุกต์ใช้กับการไปพำนักในต่างประเทศ เนื่องจากผู้วิจัยมองว่าทั้งการท่องเที่ยวและการพำนักในต่างประเทศ มีบริบทที่คล้ายคลึงกัน คือเป็นประสบการณ์ที่ได้รับจากการเดินทางออกจากสิ่งแวดล้อมที่คุ้นเคยไปใช้ชีวิตอยู่ในสถานที่ที่มีสิ่งแวดล้อมที่แปลกใหม่ ซึ่งแนวคิดนี้ได้แบ่งประสบการณ์ที่จะได้รับเป็น 6 ด้าน คือ 1) ประสบการณ์ด้านลักษณะทางกายภาพของประเทศไทยที่ไปพำนัก (Physical attributes of the country) หมายถึง ลักษณะภูมิประเทศภูมิอากาศสภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยที่ไปทำงาน 2) ประสบการณ์ด้านภาพลักษณ์ของประเทศไทยที่ได้ไปพำนัก (Image of the country) หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึกถึงภาพลักษณ์ของประเทศไทยที่ได้ไปทำงาน 3) ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) หมายถึง ผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากการทำงานในต่างประเทศ 4) คุณค่าที่มีความหมาย (Meaning of values) หมายถึง ความรู้สึกที่มีคุณค่าต่อตนเอง เมื่อได้มาทำงานและพำนักในต่างประเทศ 5) การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Social interactions) หมายถึง ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การพบเจอกับคนท้องถิ่น รวมถึงการติดต่อกับคนในครอบครัวที่อยู่ในประเทศไทย 6) ประสบการณ์ด้านวัฒนธรรม (Cultural interactions) หมายถึง การรับรู้ และปฏิบัติตามด้านวัฒนธรรมประเพณีของประเทศไทยที่ไปพำนัก

จากการทบทวนวรรณกรรม พบการศึกษาประสบการณ์การไปทำงานในต่างประเทศของแรงงานไทยในสาขาอาชีพต่างๆ งานวิจัยของสุพัสตรา เสนสาย (2556) ทำการศึกษาเรื่องประสบการณ์การทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกาของพยาบาลไทย ผลการวิจัยแยกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ประสบการณ์ก่อนไปทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าเหตุผลที่ต้องการไปทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกาคือ การต้องการได้รับ

ค่าตอบแทนที่มากกว่า ต้องการสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว ต้องการความก้าวหน้าและต้องการประสบการณ์ใหม่ๆ ความไม่พึงพอใจในระบบงานเก่า และความต้องการมีชีวิตที่สมบูรณ์ในการเตรียมความพร้อมในการเดินทางไป จะต้องเตรียมความพร้อมด้านภาษา และใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ และ 2) ประสบการณ์การทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า เมื่อเริ่มทำงานจะต้องมีการทดลองงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถ ต้องเริ่มทำงานอย่างมีอาชีพ ต้องปรับตัวกับการทำงานและการใช้ชีวิต การทำงานได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าและมีความก้าวหน้า และรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพยาบาล

งานวิจัยเรื่องการศึกษาประสบการณ์และกระบวนการไปทำงานต่างประเทศของพยาบาลไทย ของนันทพันธ์ ชินถ้ำประเสริฐ, นันทกา สวัสดิพานิช, สุภาพร วรรณสันทัด และพิริยลักษณ์ ศิริคุณลักษณะ (2555) ซึ่งทำการศึกษาใน 5 ประเด็น คือ 1) แรงจูงใจในการไปทำงานในต่างประเทศ 2) ระบบการจ้างงาน 3) สภาพการทำงานในต่างประเทศ 4) ความยากลำบากที่ต้องเผชิญ และ 5) การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ พบว่าแรงจูงใจคือการต้องการค่าตอบแทนที่ดีกว่า ต้องการความก้าวหน้า ระบบการจ้างงาน ได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าและมีโอกาสพัฒนาตนเอง สภาพการทำงานในต่างประเทศ เป็นระบบและการบริหารจัดการดี มีมาตรฐาน ความยากลำบากในการทำงานคือเรื่องภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่าง และสุดท้ายต้องปรับตัวให้เข้ากับการทำงาน และการดำเนินชีวิต งานวิจัยทั้งสองข้างต้นมีความสอดคล้องกันคือประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสังคม

### วิธีการดำเนินการวิจัย

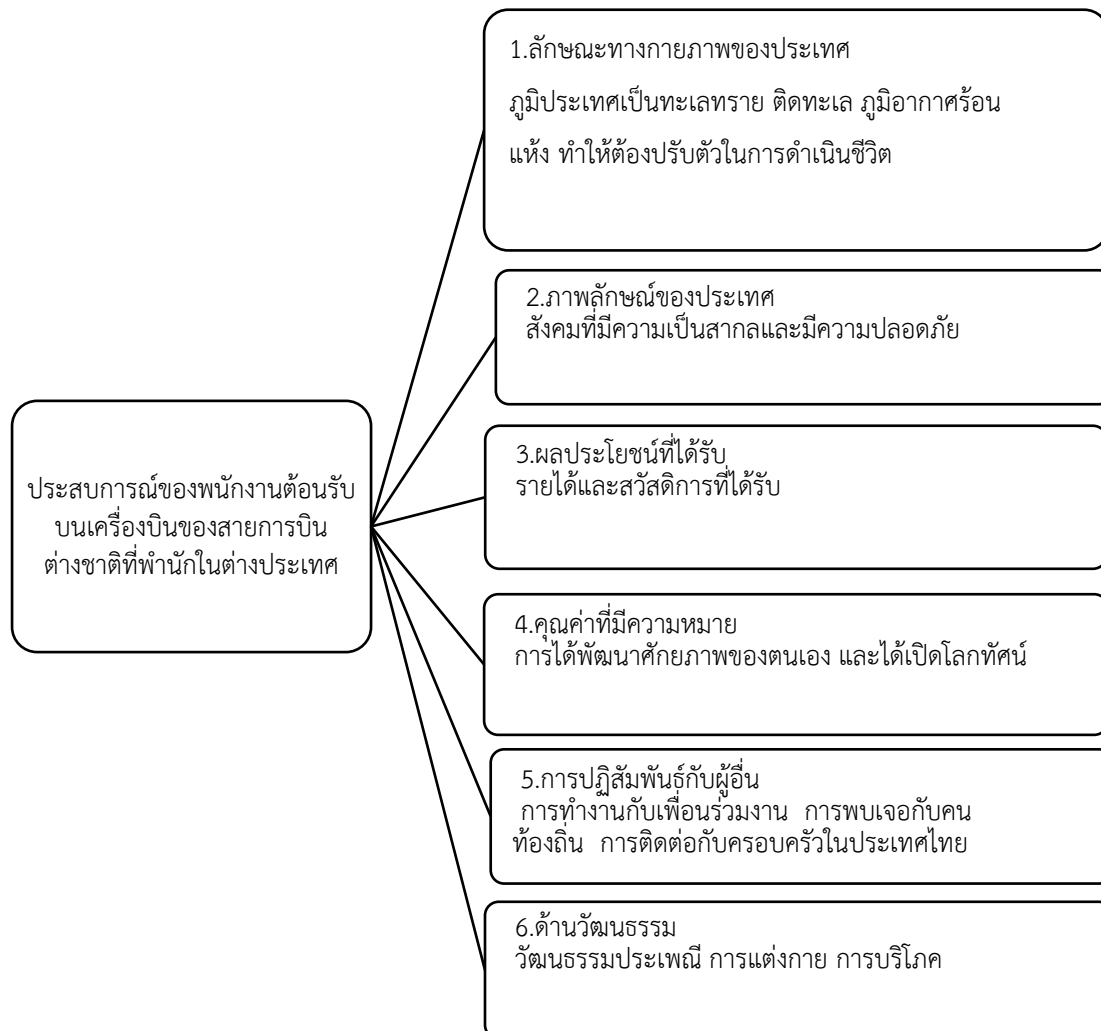
การวิจัยครั้งนี้ใช้กระบวนทัศน์เชิงตีความ (Interpretive paradigm) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) การคัดเลือกผู้

ให้ข้อมูลใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ร่วมกับวิธีการคัดเลือกแบบก้อนหิมะ (Snowball sampling) โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรืออดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยในสายการบินต่างชาติในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง ที่พำนักในต่างประเทศ ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นเพศหญิงจำนวน 12 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การสังเกตโดยผู้วิจัย และการบันทึกไดอารี่จากผู้ให้ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบแก่นสาระ (Thematic Analysis) ตามแนวทางของ Braun and Clarke (2006) ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอนด้วยกันได้แก่

(1) การทำความเข้าใจข้อมูล (2) กำหนดรหัสข้อมูล (3) การหาแก่นสาระ หรือ Themes ของข้อมูล (4) การทบทวนแก่นสาระ (5) การกำหนดใจความสำคัญและชื่อให้กับแก่นสาระ (6) การเขียนรายงานการวิจัย

### ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานในสายการบินต่างชาติที่พำนักในต่างประเทศ ประกอบด้วย ประสบการณ์ใน 6 มิติ ตามแนวคิดของ Morgan and Xu (2009) ดังแสดงในแผนภาพดังนี้



แผนภาพที่ 2: ประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต่างชาติที่พำนักในต่างประเทศ

### 1. ลักษณะทางกายภาพของประเทศ

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ กล่าวถึงภูมิประเทศตะวันออกกลาง มีลักษณะทางกายภาพเป็นทะเลทราย บางส่วนเป็นเกาะในอ่าวเปอร์เซีย ทำให้มีทรัพยากรน้ำน้อย อีกทั้งภูมิอากาศมีความผันผวน โดยเวลาอากาศร้อนก็ร้อนจัด อากาศหนาวก็หนาวจัด ซึ่งแตกต่างจากภูมิประเทศของประเทศไทยโดยสิ้นเชิง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล กล่าวคือ เป็นอุปสรรคในการทำกิจกรรมกลางแจ้งของผู้ให้ข้อมูลในช่วงเวลากลางวัน ที่มีอากาศร้อนจัด ผู้ให้ข้อมูลจึงมีการปรับตัว โดยการเปลี่ยนมาทำกิจกรรมในร่มที่อยู่ภายในอาคารแทน จากผลการวิจัยยังพบอีกว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ที่เกิดขึ้นได้ ตามการบันทึกไดอารี่ของ D3 ให้ข้อมูลว่า “ประเทศที่พำนักอยู่นั้นมีความแตกต่างจากประเทศไทย เพราะเป็นเมืองทะเลทราย มีอากาศร้อน-แห้งและฝุ่นทราย จึงทำให้ไม่อยากทำกิจกรรมนอกบ้าน เช่น การไปห้างสรรพสินค้า, ไปเที่ยวทะเล ถ้าต้องไปก็จะเป็นในช่วงเย็น โดยจะหากิจกรรมทำในบ้านแทนมากขึ้น เช่น การอ่านหนังสือ ดูหนัง หรือทำอาหารกับเพื่อนร่วมบ้าน”

จากผลการวิจัยยังพบอีกว่า หากผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมดังกล่าวได้ พวกเขาจะต้องยุติบทบาทหน้าที่ในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังที่ J7 กล่าวไว้ว่า “เราอยากกลับบ้าน เพราะว่าหนึ่งแพ้ฝุ่น แพ้แอร์ ต้องใช้น้ำดื่มล้างหน้า ช่วง 6 เดือนแรก จะเห็นว่ามีผมร่วงเยอะขึ้น ซึ่งปกติก็ร่วงอยู่แล้วจากสเปรย์ที่เราทำผม แต่อยู่โน่น รู้สึกร่วงมาก สภาพน้ำเค็มคือน้ำล้างหน้าช่วงแรกใช้ได้ค่ะ แล้วมีอยู่ครั้งนึงหลังผ่านไปแล้วหนึ่งปี นึกว่าจะใช้น้ำที่โน่นได้แล้ว ปรากฏไม่รู้ว่าเป็นเพราะเชื้อที่มากับฝุ่นหรือว่าอะไร ต้องออกไปรูดูข้างนอกวันที่มีพายุพอสีขนาดใหญ่หน้ากาทที่หน้านะ พอกลับมาปั๊บมันเริ่มมีสิ่วขึ้นแล้วหลังจากนั้นประมาณอาทิตย์นึงคือเห่อเต็มหน้าเลย”

### 2. ภาพลักษณ์ของประเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง ได้แก่ ภาพลักษณ์ของประเทศที่มีความหลากหลายด้านเชื้อชาติ มีความเป็นสากลและยึดหยุ่นสูง กล่าวคือ ด้วยลักษณะทางภูมิประเทศ เป็นจุดเชื่อมต่อ ในระดับภูมิภาคและระดับโลก ทำให้มีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติและวัฒนธรรม จากผู้คนที่เดินทางเข้ามาทำธุรกิจ หรือทำงานเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังพบว่า เป็นประเทศที่มีความปลอดภัยสูง เนื่องจากการใช้กฎหมายที่เข้มงวด และนำเทคโนโลยีมาใช้กับระบบรักษาความปลอดภัย ดังคำกล่าวของ J3 “ที่นี่ คือคนท้องถิ่นมีน้อยมาก ส่วนใหญ่จะเป็นคนต่างชาติที่ไปอยู่ คนท้องถิ่นจริง ๆ มีแค่ 10% คือมีหลาย...(ลากเสียงยาว)ชาติ หลายภาษา” และดังคำกล่าวของ J9 “แล้วบ้านที่นี่ ไม่มีบ้านไหนล็อคบ้าน (หัวเราะ) กุญแจรถจะสามารถเก็บไว้ได้ล็อคหน้าค่ะ ทุกคนเขาจะมาเก็บกุญแจรถไว้ตรงนั้น ค่ะ เพราะว่าคนที่นี่ถ้าเกิดเขาแชร์บ้านกันนะ เขาจะแชร์รถด้วยกัน แล้วเวลาเขาต้องฝากกุญแจรถไว้ที่กุญแจรถไว้ เขาก็จะทิ้งไว้ที่ ๆ ในตัวรถไว้ได้เลย ค่ะ”

แต่อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยพบว่า มีอีกหลายประเทศในกลุ่มตะวันออกกลาง ยังยึดถือวัฒนธรรมของตนเป็นหลัก คนท้องถิ่นจะเคร่งครัดเรื่องศาสนามาก ทำให้สังคมอยู่อย่างสงบ ดังคำกล่าวของ J8 “สิ่งที่ชอบคือสงบ คือเค้าเป็นเมืองอิสลาม ก็มันจะเป็นเมืองที่ค่อนข้างปลอดภัย แล้วก็สงบ ผู้คนก็จะไม่พลุกพล่านเท่าไหร่นะ”

### 3. ผลประโยชน์ที่ได้รับ

จากข้อมูลที่ได้รับพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่พำนักในต่างประเทศ ได้รับค่าตอบแทนในรูปแบบของ (1) เงินเดือน ซึ่งจะได้ตามค่าครองชีพของประเทศนั้น ๆ ซึ่งในประเทศตะวันออกกลางมีค่าครองชีพที่สูงกว่าประเทศไทย จึงได้รับเงินเดือนที่สูงกว่าตอนที่อยู่ประเทศไทย (2) ค่าชั่วโมงบิน ซึ่งขึ้นอยู่กับตารางบินที่ได้รับในแต่ละเดือน และ (3) เบี้ยเลี้ยงที่ได้รับจากการไป

พำนักในประเทศอื่น ซึ่งจะแตกต่างกันตามระยะเวลาและค่าครองชีพของประเทศนั้น ๆ โดยรายได้ทั้งสามด้านนี้เมื่อรวมกัน และเปรียบเทียบกับเงินไทยแล้วเกิน 100,000 บาทต่อเดือน ซึ่งมีอัตราสูงกว่าการทำงานในสายการบินของไทย นอกจากนี้ยังได้รับสวัสดิการจากการทำงานอาทิ เช่น ค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านที่พักอาศัย เป็นต้น

#### 4. คุณค่าที่มีความหมาย

จากข้อมูลที่ได้รับทำให้ทราบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ถึงการได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง เนื่องจากการลักษณะการทำงานในสายการบินตะวันออกกลาง ซึ่งต้องพำนักในต่างประเทศโดยลำพัง ทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้น ในด้านการตัดสินใจ การรับผิดชอบตัวเอง ต้องคิดและตัดสินใจเอง ดังคำกล่าวของ J3 “เหมือนเป็นการฝึกตัวเอง ตัดสินใจอะไรด้วยตัวเองค่ะ คือเหมือนกับที่เราโตเป็นผู้ใหญ่มากกว่าเราอยู่ในเมืองไทย เราไม่สามารถโทรกลับมาปรึกษาครอบครัวได้ตลอดเวลา” และคำกล่าวของ J10 “รับผิดชอบชีวิตตัวเองได้มากขึ้น จากที่เมื่อก่อนพอกลับบ้าน ก็มีคนช่วยดูแล เสื้อผ้าเราก็ไม่ต้องซัก ไม่ต้องรีดเอง กับข้าวก็จะมีคนทำให้ แต่พอไปอยู่ที่โน่น เราต้องทำเองหมดเลย”

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังมองว่าการไปทำงานและพำนักในต่างประเทศเป็นการเปิดโลกทัศน์ หรือเป็นการไปใช้ชีวิตในสิ่งแวดล้อมใหม่ ทำให้ได้พบเจอสิ่งใหม่ๆ ดังคำกล่าว J8 “เรื่องวัฒนธรรม แล้วก็ต้องเปิดใจของเรามากขึ้น ได้รู้จักผู้คนหลากหลาย แล้วก็เรียนรู้อะไรใหม่ๆ ก็เติบโตมากขึ้นเหมือนกัน เราได้เรียนรู้อะไรใหม่ๆ แล้วก็พัฒนาตัวเองเพิ่มขึ้น”

#### 5. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ข้อมูลที่ได้ พบว่า การทำงานและพำนักในต่างประเทศ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ด้านการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และคนท้องถิ่น ซึ่งเป็นคนต่างชาติซึ่งเป็นประสบการณ์ที่แปลกใหม่

นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้ยังพบว่า การทำงานและพำนักในต่างประเทศส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในครอบครัว ด้วย โดยรายละเอียดของการมีปฏิสัมพันธ์กับคนแต่ละกลุ่ม มีดังต่อไปนี้

5.1 ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากการทำงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินต่างชาติ และต้องพำนักในต่างประเทศ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้มีโอกาสทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลายเชื้อชาติ อีกทั้งมีระบบการบริหารจัดการที่มีรูปแบบและมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่เป็นสากล ดังคำกล่าวของ J7 “คือเอาจริง ๆ ถ้าในฐานะลูกเรือของสายการบินนี้ ไม่นับเรื่องระบบบริษัทนะคะ มั่นใจต่อใจลูกเรือ ก็คือเค้าจะมีความเป็นธรรมกับลูกเรือ แล้วก็พอขึ้นเครื่องถ้าเกิดมีปัญหา หัวหน้าเค้าจะปกป้องลูกเรือ เค้าจะฟังผู้โดยสารด้วย แต่เค้าไม่ได้แบบว่าเราอย่างเดียว เค้าจะดูความเป็นจริง แล้วเค้าก็จะคุยดี ๆ กับเรา หรือบางทีเนี่ยที่ผู้โดยสารผิด เค้าปกป้องเราเลย ถ้าผู้โดยสารผิด เค้าก็ว่าผิดตามนั้นนะ”

5.2 การปฏิสัมพันธ์กับคนท้องถิ่น จากการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ในการปฏิสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่นค่อนข้างจำกัด เนื่องจากความเคร่งครัดในกฎระเบียบ และส่วนมากคนท้องถิ่นไม่ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นจึงเป็นการยากในการพบปะกับคนท้องถิ่น ดังคำกล่าว J3 “แต่ถามว่าเราไม่ได้ไปคลุกคลีกับคนท้องถิ่น เราก็จะพบเห็นเขาตามห้างตามอะไรทั่วไป แต่หมายความว่าเราไม่ได้แบบไปชิมชั๊บอะไร เพราะเราไม่ได้ไปอยู่กับเขาหรือทำงานกับเขา”

5.3 การติดต่อกับครอบครัวในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การที่ต้องห่างจากครอบครัวในประเทศไทย ทำให้รู้สึกโหยหาและคิดถึงสมาชิกภายในครอบครัว ดังนั้นเวลาที่ได้กลับบ้านจึงพยายามใช้เวลาอยู่กับครอบครัวให้มากที่สุด ดังคำกล่าวของ J11 “เวลาบางที่ห่างกันแล้ว

มาเจอครอบครัว มันทำให้ยิ่งรักกันมากขึ้น เพราะว่า เวลาที่จะใช้ด้วยกันมันไม่เยอะ เวลาเครียด ก็จะได้ไปลงกับที่บ้าน เรารู้ว่าเวลาที่อยู่ด้วยกันมันน้อย เราก็คงพยายามแบบอารมณ์ดี”

## 6. ด้านวัฒนธรรม

จากผลการวิจัย พบว่าประเทศใน ตะวันออกกลาง คนท้องถิ่นส่วนใหญ่นับถือศาสนา อิสลาม ซึ่งมีความเคร่งครัดทางด้านศาสนาและ วัฒนธรรม กล่าวคือในช่วงที่ถือศีลอด เป็นช่วงเวลา ที่คนท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังคำ กล่าว J3 “ ที่เขาเรียกรอมฎอน ช่วงหน้าร้อนที่เขา ถือศีลอดอย่างนั้นนะ เขาก็จะมีห้าม คือห้าม แบบอย่างเราเนี่ย เราก็คงไม่ได้ถือศีลอดใช่ไหม แต่ เขาก่อนเขาถือ ที่นี้ เขาจะกินก่อนๆพระอาทิตย์ขึ้น และก็จะกินได้หลังๆพระอาทิตย์ตกดิน คือเขาจะ ไม่กินน้ำกินอะไรเลย เราไม่ได้ถือศีลอดอะแต่เรา ก็ห้ามที่จะดื่มน้ำในที่สาธารณะ” อีกทั้งยังพบว่า กลุ่มคนท้องถิ่นยังมีความเคร่งครัดในเรื่องการแต่ง กาย และปฏิบัติตัวของผู้หญิง ดังคำกล่าวของ J2 “ ศาสนามันก็จะรวมไปถึงการแต่งตัว เค้าก็จะใส่ พวก เค้าเรียกว่าอะไรอะ อบายะ คลุมๆ ผู้หญิง ก็จะไปคลุมสีดำหมด บางคนก็คลุมทั้งหน้า บางคนก็คลุมผม แต่เราใส่เสื้อยืด กางเกงยีนส์ ซึ่ง มันถือว่าเป็นปกติของเรา แต่ทางโน้นเค้าถือว่า โป้” และท้ายสุดยังพบอีกว่า กลุ่มคนท้องถิ่นที่นับ ถูศาสนาอิสลาม มีข้อบังคับเกี่ยวกับการบริโภค เนื้อสุกร และการดื่มสุรา ซึ่งเป็นข้อห้ามที่ชัดเจน แต่เนื่องจากมีคนต่างชาติเป็นจำนวนมาก จึงมีการ นำเข้าเนื้อหมู และการบริโภคเหล้าในผับบาร์ แต่ จำกัดในสถานที่ที่กำหนดไว้เท่านั้น

## อภิปรายผล

สรุปผลการวิจัยพบว่า การเดินทางไป ทำงานและต้องพำนักอาศัยในต่างประเทศของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในกลุ่ม ประเทศตะวันออกกลาง ประกอบด้วย 6 มิติ คือ 1) ประสพการณ์ด้านลักษณะทางกายภาพของ ประเทศ ในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง มีภูมิ

ประเทศเป็นทะเลทราย ดินทะเล จะมีฝนทราย เยอะ ภูมิอากาศร้อนก็ร้อนจัด หนาวก็หนาวจัด การพำนักอาศัยในสภาพแวดล้อมที่ ต่างจาก ประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลจะต้องปรับตัว โดยจะใช้ ชีวิตในอาคารที่พักเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ผู้ที่ไม่ สามารถปรับตัวได้ ก็จะต้องเดินทางกลับประเทศ ไทย 2) ภาพลักษณ์ของประเทศ ในกลุ่มประเทศ ตะวันออกกลาง เนื่องจากมีชาวต่างชาติที่เข้ามา ทำงานในประเทศเป็นจำนวนมาก จึงมีความ หลากหลายด้านเชื้อชาติ สังคมโดยทั่วไปจึงมีความ เป็นสากลและยืดหยุ่นสูง และสังคมมีความ ปลอดภัยสูง เนื่องจากกฎหมายและความ เจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 3) ผลประโยชน์ที่ ได้รับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีรายได้จาก เงินเดือน ค่าชั่วโมงบิน ค่าเบี้ยเลี้ยง ตามค่าครองชีพของประเทศนั้น ๆ ซึ่งรวมแล้วจะมีรายได้สูงกว่า การทำงานในสายการบินของไทย รวมถึงยังได้ สวัสดิการต่างๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการ ด้านที่พัก ยานพาหนะรับส่ง ในระหว่างที่พำนักใน ต่างประเทศด้วย 4) คุณค่าที่มีความหมาย การที่ ต้องใช้ชีวิตตามลำพังด้วยตัวเองในต่างแดน ทำให้ ผู้ให้ข้อมูลได้พัฒนาศักยภาพของตัวเอง ต้อง รับผิดชอบตัวเอง ซึ่งการที่อยู่และการได้พบเจอ วัฒนธรรมที่แตกต่าง ทำให้ต้องเปิดใจรับกับสิ่ง ต่างๆ เป็นการเปิด มุมมองทางความคิดใหม่ๆ 5) การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การทำงานกับเพื่อน ร่วมงานที่มาจากหลายเชื้อชาติ ระบบการทำงานมี มาตรฐานสากล ต่างคนต่างรับผิดชอบงานของ ตัวเอง แต่เมื่อเกิดปัญหา ทุกคนจะมีความเป็นทีม เดียวกัน ในด้านการปฏิสัมพันธ์กับคนท้องถิ่น เนื่องจากกฎระเบียบที่เคร่งครัดในการปฏิบัติตัว ของคนท้องถิ่น และคนท้องถิ่นไม่ทำงานเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงยากที่จะมี ปฏิสัมพันธ์กับคนท้องถิ่น และการมีปฏิสัมพันธ์ กับครอบครัวในประเทศไทย การอยู่ห่างจาก ครอบครัวในประเทศไทย ทำให้รู้สึกโหยหาและ คิดถึงบ้าน และเมื่อมีโอกาสกลับบ้าน จะพยายาม ใช้เวลาด้วยกันให้มากที่สุด 6) ด้านวัฒนธรรม



ประเทศในตะวันออกกลาง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม วัฒนธรรมต่างๆจึงเป็นไปตามหลักศาสนา ทั้งด้านประเพณี เช่น การถือศีลอด คนต่างชาติก็ต้องมีความเคารพในช่วงนั้นด้วย วัฒนธรรมด้านการแต่งกาย ต้องมีความสำรวม ด้านการบริโภคตามข้อกำหนดด้านศาสนา จึงห้ามการบริโภคเนื้อสุกร ห้ามดื่มสุรา เนื่องจากคนต่างชาติมีจำนวนมาก จึงมีการนำเข้าเนื้อสุกร และสุราได้ แต่จำกัดเฉพาะบางพื้นที่

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของนันทพันธ์ ชินล้ำประเสริฐ และคนอื่น ๆ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาประสบการณ์และกระบวนการไปทำงานต่างประเทศของพยาบาลไทย โดยพบว่าผลการวิจัยมีความเหมือนกันในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับและในด้านคุณค่าที่มีความหมาย กล่าวคือพบว่าในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในต่างประเทศ ที่ผู้ทำงานมักจะได้รับค่าตอบแทนสูง และมีสวัสดิการที่ดีกว่า เพื่อเป็นการชดเชยกับการที่ต้องพำนักอยู่ห่างบ้านเกิด และในด้านคุณค่าที่มีความหมาย ซึ่งงานวิจัยนี้และงานวิจัยของนันทพันธ์ ชินล้ำประเสริฐ และคนอื่น ๆ (2555) พบว่าผู้ทำงานในต่างประเทศมีโอกาสในการพัฒนาตนเองได้มากกว่า เนื่องจากต้องพำนักในสถานที่ที่มีสิ่งแวดล้อมที่แปลกใหม่ และมีความท้าทาย ซึ่งสิ่งแวดล้อมดังกล่าวทำให้ผู้ทำงานต้องพบกับสถานการณ์ที่ตึงเครียด รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผลักดันให้ผู้ทำงานต้องต่อสู้และ

ปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่ได้ การต่อสู้และการปรับตัวดังกล่าวนับเป็นการพัฒนาตนเอง

งานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งที่มีผลการวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ คือ การวิจัยเรื่องประสบการณ์การทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกาของพยาบาลไทย ของสุพัสตรา เสนสาย (2556) ที่พบว่า การทำงานในต่างประเทศ ผู้ให้ข้อมูลจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ทั้งสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ อาหารการกิน วัฒนธรรม ประเพณีที่แตกต่างจากประเทศไทย ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และค่าตอบแทนที่ได้รับมากกว่าการทำงานในประเทศไทย

### ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์การย้ายไปทำงานและพำนักในต่างประเทศยังมีจำนวนไม่มาก และยังไม่พบในกลุ่มอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นงานวิจัยนี้เป็นการเติมเต็มความสมบูรณ์ของวรรณกรรมในการศึกษาเรื่องประสบการณ์ในการย้ายถิ่นไปทำงานในต่างประเทศของอาชีพต่างๆ เพิ่มมากขึ้น และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่ต้องการทำงานในสายการบินต่างชาติ หรือผู้ที่ต้องการไปทำงานและย้ายที่พำนักไปต่างประเทศเพื่อได้รับรู้ถึงความเป็นอยู่ การดำเนินชีวิต การทำงานในต่างประเทศในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัญหา อุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้นในระหว่างการไปใช้ชีวิตในต่างประเทศ

### เอกสารอ้างอิง

ชาย โปธิสิตา. (2549). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง. นันทพันธ์ ชินล้ำประเสริฐ, นันทกา สวัสดิพานิช, สุภาพร วรรณสันทัด และพิริยลักษณ์ ศิริศุภลักษณ์. (2555).

*การศึกษาประสบการณ์และกระบวนการไปทำงานต่างประเทศของพยาบาลไทย*. ค้นเมื่อ 2 กันยายน 2561, จาก <http://iththailand.net/resources/publication/research-report-articles/37-การศึกษาประสบการณ์และกระบวนการไปทำงานต่างประเทศของพยาบาลไทย>

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔. ค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2561, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php>



- สุพัศตรา เสนสาย. (2556). *ประสบการณ์การทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกาของพยาบาลไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Arnould, E. J., Price, L. and Zinkhan, G. M. (2002). *Consumers*. McGraw-Hill, Boston.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic Research in Psychology. *Qualitative Research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. London, England: Sage.
- Jansson-Boyd, C. V. (2010). *Consumer Psychology*. U.S.A.: Open University Press.
- Morgan, M., & Xu, F. (2009). Student travel experiences: Memories and dream. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(2), 216-236.
- Schmitt, B. (2011). *Experience Marketing: Concept, Frameworks and Consumer Insights*. Massachusetts: Now Publishers Inc.