

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “แอโรไฮสเทล” : กระบวนการเข้าสู่อาชีพ การดำเนินชีวิตการทำงาน และการจัดการอารมณ์ (Emotion work) มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำความเข้าใจระบบความคิด มุมมอง ประสบการณ์การทำงาน และการจัดการอารมณ์ในการทำงานของแอโรไฮสเทล โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนวการปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์ (symbolic interactionist approach) และแนวคิดทางสังคมวิทยาอารมณ์เรื่องการจัดการอารมณ์ (emotion work) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแอโรไฮสเทลการบินไทยจำนวน 10 คน

ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการตัดสินใจเข้าสู่อาชีพแอโรไฮสเทลประกอบไปด้วยเงื่อนไขของการมีภาพลักษณ์ที่ดีของอาชีพ การรับรู้ถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จะได้รับ นอกจากนี้การชักชวนและสนับสนุนจากบุคคลนัยสำคัญ และการมีความเชื่อมโยงกับเครือข่ายของอาชีพก็เป็นเงื่อนไขที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเข้าสู่อาชีพแอโรไฮสเทล

ในขั้นตอนการดำเนินชีวิตการทำงาน แอโรไฮสเทลได้รับการขัดเกลาเข้าสู่การประกอบอาชีพโดยการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ตามหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานของบริษัท และได้รับการถ่ายทอดค่านิยมและบรรทัดฐานของบริษัทในเรื่องการแต่งกายที่สุภาพ และระบบอาวุโสจากการขัดเกลาทางสังคมที่เป็นทางการอีกด้วย นอกจากนี้ยังได้รับการขัดเกลาทางสังคมแบบไม่เป็นทางการจากประสบการณ์ส่วนตัว การปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงาน และการได้รับคำแนะนำจากรุ่นพี่

ในกระบวนการจัดการอารมณ์ในการทำงานพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้แอโรไฮสเทลต้องใช้การจัดการอารมณ์ในการทำงานคือ ปัญหาที่เกิดจากการเผชิญหน้ากับผู้โดยสาร ปัญหาจากโครงสร้างของระบบการบริหาร ปัญหาสืบเนื่องมาจากผู้ร่วมงาน รวมถึงปัญหาส่วนตัว และวิธีการที่แอโรไฮสเทลใช้ในการจัดการอารมณ์คือการใช้วิธีการทางความคิด และใช้วิธีการทางร่างกายในบางสถานการณ์

สำหรับการคาดการณ์อนาคตทางอาชีพ กลุ่มตัวอย่างแอโรไฮสเทลจำนวนหนึ่งในสามตัดสินใจที่จะลาออกในอนาคตข้างหน้า เพราะคำนึงถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับสุขภาพร่างกายจากการทำงาน และอีกหนึ่งในสามตัดสินใจที่จะทำงานไปจนกว่าจะเกษียณอายุ ส่วนกลุ่มตัวอย่างส่วนที่เหลือยังไม่ตัดสินใจอนาคตทางอาชีพของตน