

บทที่ ๔

แนวทางในการประยุกต์ใช้สถิติและสัมพัชัญญะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย

ในการวิจัยเรื่องวิธีการใช้สถิติและสัมพัชัญญะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบริษัทการบินไทย จากการค้นคว้าข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง ๑๐ คนซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับของบริษัทการบินไทย สามารถสรุปผลลัพธ์ของการเจริญสติโดยแยกการพัฒนาเป็น กาย สังคม อารมณ์ และปัญญาว่ามีส่วนช่วยเหลือในการแก้ปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพขณะปฏิบัติงานบนเครื่องบินได้อย่างไร สรุปได้ ๓ หัวข้อหลัก ดังนี้

๔.๑ ลักษณะที่ประยุกต์กับการทำงาน

๔.๑.๑ การพัฒนาจิตตนเอง

๔.๑.๒ การเตรียมพร้อมอยู่เสมอ

๔.๑.๓ การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

๔.๑.๔ การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะคนต่างชาติ ภาษา และวัฒนธรรม

๔.๒ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นหลังจากนำหลักการเจริญสติไปประยุกต์ใช้

๔.๒.๑ การตัดสินใจ

๔.๒.๒ การควบคุมอารมณ์

๔.๒.๓ การมุ่งประสิทธิภาพ

๔.๓ แนวทางในการประยุกต์ใช้สถิติและสัมพัชัญญะมาใช้ในการทำงาน

๔.๓.๑ สถานการณ์ปกติ

๔.๓.๒ สถานการณ์ฉุกเฉิน

กลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกมาสัมภาษณ์ล้วนเป็นพนักงานต้อนรับ หรือลูกเรือบริษัทการบินไทย ซึ่งผ่านการฝึกเจริญสติ หรือปฏิบัติธรรมแบบกัมมัฐานและวิปัสสนาในชีวิตประจำวัน เรียกได้ว่าเป็น อุบาสก และอุบาสิกาอย่างเต็มตัว จำนวน ๑๐ คนโดยแบ่งเป็นชาย ๕ คน และหญิง ๕ คน

๔.๑ ลักษณะที่ประยุกต์กับการทำงาน

สติกับการทำงาน คือการระลึกู้ในปัจจุบันขณะการมีชีวิตในสังคมปัจจุบันนี้ สิ่งที่ต้องพึงสะสมและฝึกปฏิบัติให้มากคือ การมีสติระลึกู้ในปัจจุบันขณะ การมีสติระลึกู้ในปัจจุบันทำให้เรารู้จักคำว่า พอเพียง พอใจในชีวิตความเป็นอยู่ปัจจุบันไม่ได้ตามสิ่งที่มารุกเร้าจนทำให้เกิดกิเลส และ ตัณหา และไขว่คว้าในสิ่งที่ยอยู่นอกกายอย่างไม่มีที่สิ้นสุด การมีสติระลึกู้ในปัจจุบันทำให้เป็นการเตือนตนเองอยู่ตลอดเวลา การทำงานก็มีความสุขมากยิ่งขึ้น เพราะทำงานด้วยใจรักอย่างมีสติกับการฝึกให้มีสติจนเกิดความชำนาญ จนระลึกู้และสมองจะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เรารู้เท่าทันเหตุการณ์ต่างๆ รู้เท่าทันกิเลส ทำให้เกิดสมาธิ และปัญญา ดังนั้นการเรียนรู้ที่จะเจริญสติมีคุณประโยชน์อย่างมากมาจนเกินความคาดคิดของคนทั่วไป แต่ผู้ฝึกต้องมีความพยายามฝึกปฏิบัติให้เกิดเป็นนิสัย ต้องใช้ความอดทนและมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังแต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากต่อชีวิตประจำวัน

๔.๑.๑ การพัฒนาจิตตนเอง

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลที่พัฒนาจิตด้วยการเจริญสติมีดังนี้

๑) ทำให้รู้จักควบคุมตัวเอง

การปฏิบัติธรรมด้วยการเจริญสติเป็นการเปลี่ยนความรู้คิดให้เป็นความรู้ตัวสามารถควบคุมตัวเองได้ จากการสัมภาษณ์โสมสุดา เทพบันเทิง ได้ให้ข้อสังเกตตนเองว่า “ก่อนการปฏิบัติพัฒนาจิต ตนเองไม่รู้จักควบคุมตนเอง อยากได้อะไรก็จะทำตามใจตนเอง ไม่ค่อยรู้จักยับยั้งชั่งใจ ไม่สามารถควบคุมความคิด มีความวุ่นวายใจ”^๑ ส่วนชุมพล สุทธสุภาเล่าให้ฟังว่า “แต่ก่อนเป็นคนนอนหลับยาก ต้องพียงานนอนหลับบ้างเวลาบินไปเมืองที่มีความแตกต่างของเวลามาก เช่น กรุงเทพฯ กับ ลอสแอนเจลิส เมื่อนอนไม่หลับก็คิดฟุ้งซ่าน กระวนกระวาย”^๒ แต่เมื่อทั้งคู่ได้มาปฏิบัติธรรมด้วยการเจริญสติ ทำให้จิตเป็นสมาธิยิ่งขึ้น ควบคุมตนเองได้ดี ผ่อนคลาย และปราศจากความกังวลไม่ต้องพียงานนอนหลับอีกต่อไป

จากพฤติกรรมของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสองดังกล่าว ต่างยอมรับว่าเมื่อมาเจริญสติด้วยการปฏิบัติธรรม ได้ใช้องค์ประกอบเบื้องต้นของการภาวนาทั่วไป คือ ผู้ปฏิบัติต้องมีศรัทธา ความเพียร สติ สมาธิ และปัญญา เป็นฐานสำคัญ ส่วนจะนำองค์ประกอบตัวไหนมาใช้เมื่อไร ต้องมีเหตุการณ์จริงเกิดขึ้น จะคาดคิดเดาการณ์ล่วงหน้าไม่ได้แต่อาศัยการเผชิญหน้ากับปัญหานั้นๆ และใช้สติ ปัญญาที่ฝึกฝนมาแก้ปัญหานั้นให้ผ่านไปด้วยการฝึกฝนแก้ไขปัญหานั้นบ่อยๆเพื่อให้

^๑ สัมภาษณ์ นางโสมสุดา เทพบันเทิง วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๒๐.๐๐ น.

^๒ สัมภาษณ์ นายชุมพล สุทธสุภา วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๒๑.๐๐ น.

เกิดสติปัญญาบ่อยๆ เป็นเหตุให้เกิดปัญญา หรือความชำนาญในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้เร็วขึ้นเรื่อย ๆ

๒) เป็นการศึกษาวีชีวิตจิตใจตนเอง

มนุษย์เมื่อไม่รู้จักตนเองตามความเป็นจริงแล้ว ก็จะเป็นการยากที่จะรู้จักคนอื่นและสิ่งอื่นได้ดี เป็นสาเหตุของการสร้างปัญหาและความยุ่งยากสับสนจนเกิดความเสียหายแก่สังคมมนุษย์ได้ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ต่างยอมรับว่าการปฏิบัติธรรมด้วยการเจริญสติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวีชีวิตจิตใจตนเอง ที่เกิดจากประสบการณ์ตนเองด้วยการศึกษาปฏิบัติและพิสูจน์ตนเองด้วยการเจริญสติ

“ ผมได้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของชีวิตจิตใจตนเองเป็นลำดับ จากคนที่เคยอ่อนแอ เปลี่ยนเป็นคนแข็งแรง จากคนที่เคยหลงเปลี่ยนเป็นคนรู้ จากคนที่เคยกลัวก็กลับเปลี่ยนเป็นคนกล้า”^๓

“ สังเกตตนเองว่ามีพัฒนาการไปในทางที่ดีขึ้น จากคนอื่นที่เคยมองคนรอบๆ ตัวตลอดเวลา ก็หันกลับมามองตนเองแทน”^๔

“ เมื่อก่อนเขาแต่ใจตัวเอง เพิ่งแต่ความไม่ถูกต้องของผู้อื่น โดยใช้ตนเองเป็นมาตรฐาน ในการวัดหรือประเมินคนรอบข้าง ทำให้ชีวิตขาดความสุขเพราะมีแต่ความไม่ได้ดั่งใจ”^๕

สรุปได้ว่า การเฝ้าดูเวทนาเป็นเหตุให้เกิดปัญญา การสังเกตตนเองบ่อยๆ อยู่เป็นประจำจะสามารถสังเกตเห็นความต่างระหว่างความรู้สึกตัวที่เป็นเวทนามับความรู้สึกตัวที่เป็นสติสัมปชัญญะ ความรู้สึกตัวที่เป็นเวทนานั้นเหมือนกับฝุ่นผงที่ปลิวไปติดหน้ากระจก ให้เช็ดหรือขจัดฝุ่นผงนั้นออกเสมอหมายความว่า ให้บำบัดทุกข์เวทนาต่างๆ ให้เบาบางเสมอ การบำบัดเวทนาให้ทำด้วยความรู้สึกตัวเสมอเหมือนว่ากำลังบำบัดฝุ่นที่ติดอยู่หน้ากระจกออก แล้วหน้ากระจกก็จะใสสะอาด พระพุทธเจ้าใช้คำว่า ทุกขเวทนาทางกายคือ มลทินของกาย กายรู้สึกพอใจ ไม่พอใจ ได้ชื่อว่าเป็นมลทินของจิต การปฏิบัติตนด้วยการเฝ้าดูไปเรื่อยๆ ก็ต้องทำด้วยความรู้เท่าทันจิต โดยไม่เข้าไปแสดงร่วมกับอาการนั้นๆ แล้วจะหายสงสัยเรื่องชีวิตจิตใจตนเองไปเรื่อยๆ และเมื่อหายสงสัยชีวิตตนเอง ก็จะหมดสงสัยในชีวิตผู้อื่นด้วย^๖

^๓ สัมภาษณ์ นายธนพล เทพบันเทิง วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๕.๓๐ น.

^๔ สัมภาษณ์ นางโสมสุตา เทพบันเทิง วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๕.๓๐ น.

^๕ สัมภาษณ์ นายปราสาทการ รักคำไทย วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๒.๐๐ น.

^๖ ดิเรก พุทธยาโน, *ภาวนาให้เป็นสุขพ้นทุกข์ด้วยสติ*, (นนทบุรี : บริษัท อินค์ ปียอน บุ๊คส์ จำกัด, ๒๕๕๕), หน้า ๔๓.

๓) การเพิ่มความรู้สึกตัวและแยกแยะลำดับงาน

การเจริญสติด้วยการทำภาวนาสมาธิเป็นการกระทำที่สัมผัสและพิสูจน์ได้ ด้วยการฝึกปฏิบัติจนสามารถยกได้ว่า อันไหนเป็นความรู้สึกตัว อันไหนเป็นเวทนา แยกความรู้สึกที่เป็นสติและความรู้สึกแบบสัญชาตญาณออกจากกันได้ชัดเจน

“หลังจากปฏิบัติเป็นประจำ จะสามารถแยกได้ว่าการเดินด้วยสติ กับการเดินตามสัญชาตญาณไม่ใช่การเดินด้วยสติปัญญา การฝึกเดินด้วยสติ คือ ให้มีสติในการเดิน รู้สึกการเดินของตนเอง รู้เนื้อรู้ตัว นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เป็นการทำงานอย่างมีสติ มีความรู้สึกตัวทั่วพร้อม เกิดความรู้สึกปลอดโปร่งไม่มีความวิตกกังวล”^๗

“การปฏิบัติงานบนเครื่องบินเป็นการทำงานอย่างมีขั้นตอน ด้วยข้อจำกัดทางเวลา และสถานที่ การทำงานต้องวางแผนล่วงหน้า และจัดลำดับก่อนหลังโดยมีสติกำกับอยู่ตลอดเวลา ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานบนเครื่องบิน”^๘

“จากคนที่ทำงานไม่มีระเบียบ ผู้โดยสารพูดหรือขออะไรหลายคนในเวลาเดียวกัน จะรู้สึกสับสน ลืม จำได้ไม่หมด แต่หลังจากฝึกการเจริญสติด้วยการภาวนาสมาธิ การทำงานจะมีการเตรียมงานล่วงหน้าในใจตลอด”^๙

ผลการสัมภาษณ์ข้างต้น ทำให้ทราบว่า การมีสติกำกับอยู่ตลอดเวลาทำให้เรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้รวดเร็ว และนำมาประยุกต์ใช้กับตัวเองได้อย่างต่อเนื่องทันที

๔) เพิ่มหรือกระตุ้นให้ละอายชั่วกัลป์

การพัฒนาตนเองด้วยการเจริญสติตามหลักสติปัฏฐาน ๔ ทำให้เป็นคนรู้จักประมาณ ละอายและเกรงกลัวต่อบาป เพราะได้เห็นโลกธรรม เกิดความเบื่อหน่ายความคิดกิเลสต่างๆ ไปเองโดยไม่ต้องพยายามละกิเลสให้ลำบาก

“การฝึกสมาธิภาวนา จิตใจจะค่อยๆ ถอยห่างจากความคิดต่างๆ ออกมาเอง เราจะรู้สึกชอบอยู่กับความสงบจิต ความสันโดษ ชอบอิสระจากความคิดและอารมณ์ต่างๆ เพิ่มความมั่นใจในตนเอง”^{๑๐}

“มักจะแสวงหาสิ่งต่างๆ มาเป็นที่ยึดที่พึ่ง แสวงหาความสะดวกสบายภายนอกมายึดถือมากมาย เช่น โทรศัพท์มือถือที่มีมากกว่าหนึ่งเครื่อง เช่น ไอแพด (I Pad) ไอโฟน (I Phone)

^๗ สัมภาษณ์ นางสาว รัชตะ ธารีจักร วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.

^๘ สัมภาษณ์ นางนพดรุณี ศิลปบรรเลง วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๒.๐๐ น.

^๙ สัมภาษณ์ นางสยมพร ชะยาพิราข วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๒.๓๐ น.

^{๑๐} สัมภาษณ์ นางสาวอภิญญา เชาวร์ประยูร วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๒๐.๐๐ น.

เพื่อที่จะได้อยู่ในโลกของ Social Network ตลอดเวลา ต้องแสวงหาความสุขที่ไม่แน่นอนแบบนี้ไม่มีที่สิ้นสุด”^{๑๑}

ผลที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ของผู้ปฏิบัติต้องอาศัยศรัทธาค่อยๆพัฒนาสติไปเรื่อยๆ จนกว่าปัญญาจะเกิดมากขึ้นตามลำดับ แล้วเราจะรู้เองว่าอะไรคือที่พึ่งมั่นคงที่แท้จริง เราจะลดความยึดถือในวัตถุภายนอกไปเรื่อยๆ ในที่สุดจิตจะเข้าสู่สภาวะปลอดโปร่ง ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนทำอะไรก็จะรู้สึกสบายทั้งกายและจิตตลอดเวลา ดังคำธรรมะของพระพุทธเจ้าที่ว่า จิตที่ประกอบด้วย ความโลภ ความโกรธ ความหลง ผู้ที่ไม่รู้จักโลกุตระสุขก็ต้องวิ่งหาแต่โลกียสุข อันเป็นความสุขที่เกิดจากความโลภ ความโกรธ ความหลงอยู่ตลอดไป เมื่อไม่ได้ตั้งใจปรารภนั้นก็เกิดความผิดหวัง และเวียนว่ายตายเกิดในภพภูมิที่เป็นทุกข์ทางใจเรื่อยไป

๕) การยอมรับสภาพความเป็จริงของชีวิต

การฝึกเจริญสติตามหลักสติปัฏฐาน ๔ ทำให้รู้จักธรรมชาติของร่างกายตามความเป็นจริงตามหลักการเฝ้าดูกฎไตรลักษณ์เพื่อศึกษาทุกข์ ค้นหาเหตุแห่งทุกข์ และละเหตุแห่งทุกข์ตามหลักกฎแห่งธรรมชาติ โดยอริยสัจ ๔

“อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ต้องดูแลสุขภาพตนเองให้ดีอยู่เสมอ เพราะการปฏิบัติงานไม่เป็นเวลาแน่นอน การปรับธาตุ ๔ ให้สมดุลเป็นประโยชน์ต่ออาชีพมาก เช่น เมื่อเดินทางไปประเทศที่มีอากาศหนาวเย็น จะเพิ่มอาหารที่ป็นธาตุไฟและธาตุดินให้เหมาะแก่ร่างกาย ถ้าไปประเทศที่มีอากาศร้อนมากแถบตะวันออกกลางก็จะเพิ่มอาหารที่เป็นธาตุน้ำและธาตุลม”^{๑๒}

“การเดินทางเป็นประจำไปยังที่ภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องมีสติเตือนตนเองก่อนจัดกระเป๋าเดินทางทุกครั้งว่าไปประเทศไหน อากาศตอนนี้เป็นอย่างไร จะได้เตรียมเครื่องนุ่งห่มให้เหมาะสม และที่สำคัญคืออย่าสามัญประจำตัวเพื่อเกิดเจ็บป่วยกะทันหันเป็นการช่วยเหลือตนเองก่อนโดยไม่ทำความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น”^{๑๓}

“ปรับตัวตลอดตามเวลาเดินทางแต่ละเที่ยวบิน เดินทางกลางคืนก็นอนตื่นสายมากถ้าเดินทางเช้ามากก็นอนแต่หัวค่ำ การภาวนาช่วยได้มาก”^{๑๔}

^{๑๑} สัมภาษณ์ นายชุมพล สุทธสุภา วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๒๑.๐๐ น.

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายธนพล เทพบันเทิง วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๕.๓๐ น.

^{๑๓} สัมภาษณ์ นายชุมพล สุทธสุภา วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๒๑.๐๐ น.

^{๑๔} สัมภาษณ์ นางสาวอภิญญา เชาวร์ประยูร วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ เวลา ๒๐.๐๐ น.

จากมุมมองดังกล่าวข้างต้น คือ ให้ตามดูรู้ทุกข์ทางกาย เป็นการรู้เท่าทันทุกข์ และ
 ปรับตัวเองให้เข้ากับกฎของธรรมชาติเช่นเดียวกับการปฏิบัติธรรมด้วยการภาวนาสมาธิจนเกิด
 พลังแห่งสติ คือ พลังที่บรรจพลังแห่งสมาธิเอาไว้และส่งต่อไปสู่พลังแห่งปัญญา เมื่อเรามีสติก็จะ
 ทำให้เรามีสมาธิ ในพลังแห่งสติจะมีพลังแห่งสมาธิด้วยเสมอ เมื่อเรารักษาพลังแห่งสติไว้ยาวนาน
 พลังแห่งสมาธิก็จะกล้าแข็งมากขึ้น เกิดความเข้าใจหรือปัญญาขึ้นมา นำไปสู่ความพ้นทุกข์หลุด
 จากความโกรธ ความสิ้นหวัง และความขี้เมสเฝ้า

“สติเป็นพื้นฐานของทุกสิ่ง นำไปสู่สมาธิและปัญญาอย่างแท้จริง โดยเรียนรู้จากการ
 ปฏิบัติทำให้เกิดความสงบเย็นในใจกับทุกสิ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิตประจำวัน”^{๑๕}

“การเจริญสติอยู่เสมอ ทำให้เป็นคนกระฉับกระเฉง กระตือลือฉ่อนในการปฏิบัติงาน
 และใช้ชีวิตอย่างมีความสุข”

“มีความสุขกับการทำงาน และเป็นความสุขลึกๆในใจเมื่อเราสามารถตอบสนองของความ
 ต้องการของผู้โดยสารได้โดยไม่ต้องถาม”^{๑๖}

ดังนั้น หน้าที่ของสติประการแรกคือการตระหนักรู้ ประการที่สองคือการเฝ้าระวัง และ
 ประการที่สามคือการปลดปล่อยผ่อนคลายเป็นการฝึกสติในแบบของหลวงปู่ ดิช นัท อัมมฺ แห่ง
 หมู่บ้านพลัม ที่ซึ่งผู้วิจัยมีโอกาสถึง ๑๐ วันแห่งความตระหนักรู้ว่าเราสามารถบ่มเพาะพลังแห่งสติ
 สมาธิ ปัญญาได้ในทุกขณะ ทุกสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าเรากำลังจะนั่ง เดิน รับประทาน
 อาหาร หรือทำกับข้าว เล่นกีฬา การหายใจอย่างมีสติ การดื่มน้ำชาตอนเย็น หรือแม้แต่ในกำลังขับรถ
 เราไม่จำเป็นต้องเข้าวัดเพื่อสร้างพลังแห่งปัญญาแม้ว่าที่วัดจะมีบรรยากาศเกื้อหนุนแห่งการปฏิบัติ
 มากแต่เราก็สามารถฝึกสติ สมาธิ และปัญญาได้ทุกที่ทุกเวลา หลวงปู่ยังได้กล่าวสรุปไว้ว่า สติเป็น
 บ่อเกิดของทุกสิ่ง บ่อเกิดแห่งปัจจุบันที่แท้จริง บ่อเกิดแห่งชีวิต บ่อเกิดของการหล่อเลี้ยงเยียวยา
 ยามที่เราเฝ้าระวังความเจ็บปวดและความเศร้าโศกด้วยสติที่เต็มเปี่ยม เราจะรู้สึกได้ถึง การ
 ปลดปล่อย^{๑๗}

^{๑๕} สัมภาษณ์ นายธนพล เทพบันเทิง วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๕.๓๐ น.

^{๑๖} สัมภาษณ์ นางโสมสุดา เทพบันเทิง วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๕.๓๐ น.

^{๑๗} รวมธรรมบรรยาย ดิช นัท อัมมฺ , ของฝากจากหลวงปู่, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (มูลนิธิหมู่บ้านพลัม :
 สำนักพิมพ์ข้างเขื่อน, ๒๕๕๔), หน้า ๙๕.

๔.๑.๒ การเตรียมพร้อมอยู่เสมอ

ถ้าจะเปรียบเทียบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพอื่นที่ต้องมีการเตรียมพร้อมอยู่เสมอทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต น่าจะเป็น พนักงานดับเพลิง (Fire Fighter) เพราะลักษณะงาน ต้องเตรียมความพร้อมตลอดเวลา เพราะไม่รู้ว่าจะเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดเมื่อไร ร่างกายและจิตใจควรที่จะเอาใจใส่เป็นพิเศษ

“ทุกครั้งที่ต้องแก้ปัญหาในขณะปฏิบัติงาน จะเรียกสติกลับมาที่ตัวด้วยการหายใจเข้าลึกๆและหายใจออกยาวๆเสมอ เป็นการตั้งสติพร้อมแก้ปัญหาต่างๆและทำความเข้าใจกับปัญหาต่างๆจนลุล่วงด้วยดีเสมอ”^{๙๘}

“การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ต้องมีสติในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตลอดเวลา เพราะไม่สามารถทราบว่าจะมีปัญหามาอะไร แบบไหน อย่างไรมาให้เราแก้...”^{๙๙}

“การมีสติกำกับตัวอยู่เสมอขณะปฏิบัติงาน ช่วยเราได้เสมอโดยเฉพาะในสถานการณ์ฉุกเฉิน สติสัมปชัญญะต้องมาก่อนเพราะเราต้องเป็นทั้งผู้นำและตัวอย่างที่ดีให้กับผู้โดยสาร”^{๑๐๐}

“กรณีผู้โดยสารเจ็บป่วยขณะทำการบิน เราต้องมีสติว่าจะทำอะไรก่อนหลัง โดยเฉพาะการร่วมมือกันกับผู้ร่วมงานในการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นขั้นตอน”^{๑๐๑}

บริษัทการบินไทยจะเน้นเรื่องความปลอดภัยในการเดินทางแก่ผู้โดยสารมาเป็นอันดับแรก ทั้งสถานการณ์ฉุกเฉินและสถานการณ์ปกติ ทันทีที่ขึ้นเครื่องบินลูกเรือต้องมีความตื่นตัวอยู่เสมอเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทาง อุปกรณ์ที่จะต้องใช้ในกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น ส่วนอุปกรณ์ประจำตัวที่ลูกเรือทุกคนต้องมีอยู่ทุกลมหายใจเข้าออก คือ สติสัมปชัญญะในการแก้ไขปัญหาต่างที่เกิดขึ้นให้ผ่านไประบายนและมีประสิทธิภาพ ตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า คือ ความกล้าจากการทำงานและการเดินทาง เป็นความกล้าสะสมจากการปฏิบัติการบินเป็นเวลานาน เมื่อว่างเว้นจากการทำงานลูกเรือต่างก็แสวงหาวิธีการต่างๆสำหรับการพักผ่อน พักฟื้น จากการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๑๐ คน พบว่าการปฏิบัติธรรมด้วยการเจริญสมาธิภาวนาเรียนรู้ที่จะอยู่กับตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีสติสัมปชัญญะอยู่กับตัว แม้จะไม่ตลอดเวลาแต่ควรมีทุกครั้งที่จะระลึกได้ วิธีที่ง่ายที่สุดคือ การเจริญสติด้วยอานาปานสติ แทนที่จะปล่อยใจให้จิตใจ

^{๙๘} สัมภาษณ์ นายธนพล เทพบันเทิง วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๕.๓๐ น.

^{๙๙} สัมภาษณ์ นางโฉมสุดา เทพบันเทิง วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๕.๓๐ น.

^{๑๐๐} สัมภาษณ์ นางสาวอภิญญา เชาวประยูร วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๒๐.๐๐ น.

^{๑๐๑} สัมภาษณ์ นายธนพล เทพบันเทิง วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๕.๓๐ น.

พุ่งชน คิดโน้นคิดนี้ก็ให้หยุดคิด มีสติระลึกถึงลมหายใจเข้า ลมหายใจออก ติดต่อกัน หรือเมื่อเกิดความรู้สึกตัวกับลมหายใจเข้า ลมหายใจออกแล้วก็ทำให้หยุดคิดได้ การหายใจเข้าลึกๆ หายใจออกยาวๆ ช่วยทำให้เกิดความรู้สึกตัวชัดเจน เมื่อมีความรู้สึกตัวชัดเจนกับลมหายใจเข้า ลมหายใจออกแล้ว ความคิดที่ไม่ดี ความรู้สึกที่ไม่ดีตั้งอยู่ไม่ได้ ความรู้สึกตัว ความสงบสบายจะเข้ามาแทน หากฝึกอานาปานสติเป็นประจำจะช่วยรักษาใจ รักษาอารมณ์ให้เป็นปกติได้ ทำให้เป็นคนอารมณ์ดี จิตใจดี มีเมตตา มีความสุข สบายใจ^{๒๒}

สรุปได้ว่าการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดในช่วงภาวะวิกฤติ เช่น สภาวะฉุกเฉินเป็นเหตุการณ์ที่เกิดไม่บ่อยนักอย่างไรก็ดีการตระหนักรู้สถานการณ์ล่วงหน้า การมีจินตภาพตามหลักที่ฝ่ายกองฝึกอบรมการบินได้ฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ประกอบกับการมีสติสัมปชัญญะกำกับ เกิดความระลึกได้ ไม่เผลอ เกิดปัญญาว่าจะต้องทำอะไรบ้าง โดยเฉพาะการนำผู้โดยสารออกจากเครื่องบินให้หมดทุกคนโดยสวัสดิภาพในเวลาที่กำหนดไว้ สิ่งนี้คือภารกิจหลักของลูกเรือที่เปลี่ยนเป็นพนักงานต้อนรับในยามสภาวะการณ์ปกติ

๔.๑.๓ การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

การปฏิบัติงานบนเครื่องบินนั้นลูกเรือถูกฝึกมาอย่างดีจากกองฝึกอบรมทั้งการบริการในสถานการณ์ปกติ และการดูแลเรื่องความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน สติจะเป็นแบบปฏิกูลกล่าวคือ เป็นไปตามสัญชาตญาณ การฝึกฝนจนเกิดความชำนาญก็ขึ้นอยู่กับความตั้งใจ และประสบการณ์การทำงานของลูกเรือแต่ละคน

ผู้ผ่านการฝึกเจริญสติแบบภาวนาสมาธิ หรือการฝึกวิปัสสนา ก็มีพื้นฐานจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๑๐ คน ต่างมีความเห็นตรงกันว่า การฝึกเจริญสติบ่อยๆ มีผลโดยตรงต่อการทำงานบนเครื่องบินมาก เช่น มีสมาธิกับการทำงาน สามารถบรรลุเป้าหมายการทำงานแต่ละเที่ยวบินตามความต้องการของผู้โดยสาร และเพื่อนร่วมงานเพราะการทำงานบนเครื่องบินไม่ว่าสภาวะการณ์ใดต้องทำงานเป็นทีม โดยมีผู้นำที่ดี มีประสบการณ์ และการทำงานอย่างมีสติสัมปชัญญะเป็นกรอบในการทำงานตลอดเวลา ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

“ถ้าอยู่กับสติจะรู้สึกปลอดภัยในทุกเรื่อง ไม่รู้สึกกลัวอะไรเลย ถ้าสติสัมปชัญญะยังไม่แน่นพอจะรู้สึกไม่มั่นใจในตัวเอง”^{๒๓}

^{๒๒} มิตรฐิโอะ คเวสโก, **สติเป็นธรรมอันเอก**, พิมพ์ครั้งที่ ๒๕, (กรุงเทพมหานคร : วิริยะการพิมพ์, ๒๕๕๕), หน้า ๒.

^{๒๓} สัมภาษณ์ นางสาวรัชตะ ธารีจันทร์ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.

“การทำงานบนเครื่องบินมีเรื่องให้ทำเยอะมากตั้งแต่เครื่องขึ้นยันเครื่องลง ถ้ามีความรู้สึกตัวก็จะทำงานได้มาก ไม่เกียจคร้าน ระวังระวัง ไม่เผลอกินแรงเพื่อน”^{๒๔}

“การมีสติสัมปชัญญะกำกับการกระทำของตนเองตลอดเวลา นำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ดี ทำให้มีความสุขกับการทำงาน ไม่รู้สึกเครียด อารมณ์ไม่เสียด้วย เพราะรู้จักวางความคิด จิตไม่แบกสิ่งต่างๆที่ผ่านเข้ามา”^{๒๕}

การที่เราทำงานอะไร เราก็ยึดเอางานนั้นไว้เพราะยังมีอุปาทาน แต่พอมารู้และเข้าใจเรื่องความรู้สึกตัวทั่วพร้อม เมื่อรับรู้อะไรไว้พอเสร็จจรุะหน้าที่ที่ปล่อยวางทันที มีหน้าที่อะไรก็ทำไป พอทำเสร็จจิตก็ปล่อยวาง คนยังสัมผัสธรรมะได้มากเท่าไรก็ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น ไม่มีความหนักใจ ท้อแท้กับการทำงานหรือรู้สึกเบื่องานที่ทำ เป็การเดินทาง ควรเจริญสติปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ทำ กับเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสาร สติทำให้ลูกเรือมีวินัยต่อหน้าที่ ต้องมาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา ไม่ลืมวันเวลาที่ตนเองต้องปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบิน อีกทั้งควรจำชื่อผู้โดยสารให้ได้ รายการอาหารที่เสิร์ฟ เครื่องดื่ม และอุปกรณ์การทำงานในแต่ละประเภทของเครื่องบิน

๔.๑.๔ การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะคนต่างชาติ ภาษา และวัฒนธรรม

ประสบการณ์จากการเดินทาง การใช้ชีวิตในต่างประเทศ การพบปะผู้คนหลากหลายชาติพันธุ์ ต่างภาษาและวัฒนธรรม เปิดโอกาสให้ลูกเรือสามารถเรียนรู้จากการรู้จักใช้ชีวิตที่แตกต่างกันไปจากตนเอง สิ่งต่างๆดังกล่าวไม่สามารถเรียนได้จากโรงเรียน จริงอยู่เราสามารถหาความรู้ได้จากการอ่านหนังสือ ดูภาพยนตร์ หรือการบอกเล่าจากบุคคลอื่น แต่การศึกษด้วยตัวเองและมีประสบการณ์ตรง ทำให้ลูกเรือมีโอกาสในชีวิตที่หลากหลายซึ่งล้วนมีคุณค่าแก่การศึกษาจดจำ และนำมาถ่ายทอดเพื่อเรียนรู้ไปด้วยกัน ดังคำบอกเล่าต่อไปนี้

“รู้จักตน รู้จักกาล รู้จักประมาณเป็นผลจากการฝึกฝนสติสัมปชัญญะ เพื่อให้ทำ พูด คิดถูกต้องขึ้นเรื่อยๆรู้จักปรับปรุงตนเองให้ถูกต้องตามยุคสมัย วัฒนธรรม หลักการและสถานการณ์ถูกต้องตามนิสัย ขนบจารีตแต่ละเชื้อชาติ”^{๒๖}

“การปรับปรุงตนเองเป็นงานที่ต้องใช้สติปัญญาทั้งนั้น ต้องหมั่นสังเกตและจดจำ”

๒๗

^{๒๔} สัมภาษณ์ นางสุมพร ชะยาพิราช วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๒.๐๐ น.

^{๒๕} สัมภาษณ์ นายผาณิต ชลมุสิก วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๘.๐๐ น.

^{๒๖} สัมภาษณ์ นายสาธุ มัทธนาดุศลย์ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๓.๐๐ น.

^{๒๗} สัมภาษณ์ นางอภิญา เขาว์ประยูร วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๒๐.๐๐ น.

“เป็นคนชอบสังเกต สะสมประสบการณ์และความรู้จากการเดินทางแล้วนำไปปรับปรุงพฤติกรรมของตนเอง ฝึกฝนจนเกิดความรู้ความชำนาญในการปรับตัวกับวัฒนธรรม จารีต ประเพณีที่หลากหลาย เกิดความสนุกในการเรียนรู้และการเปรียบเทียบ”^{๒๘}

“การทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาแต่ละเที่ยวบิน ทำให้เราเรียนรู้อย่างมีสติที่จะปล่อยวางความคิด อดีต หรือความเชื่อเดิมๆที่ทำตามกันมา เรียนรู้ที่จะมองต่างมุม ยอมรับความคิดของผู้ร่วมงานนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงคือการสลับสถานะชีวิตจิตใจที่เป็นลบให้กลับมาเป็นบวกได้เรื่อยๆ”^{๒๙}

การมีสติสัมปชัญญะ ฝึกฝนจนเกิดปัญญาในโลกสมมุติทำให้เป็นคนช่างสังเกต จดจำ เปรียบเทียบส่วนดีส่วนด้อย และนำมาใช้พัฒนาตนเอง ปรับเปลี่ยนตนเองได้ในทุกสถานการณ์จนเกิดความรู้ความชำนาญในการดำรงตนเหมาะสมกับกาลเทศะ รวมไปถึงการได้ฝึกจิตของตนด้วย ทำให้สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้ง่ายถึงแม้ว่าจะมีความต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม

๔.๒ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นหลังจากนำหลักการเจริญสติไปประยุกต์ใช้

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยมุ่งประเด็นไปยัง ๑) การตัดสินใจ ๒) การควบคุมอารมณ์ ๓) การมุ่งประสิทธิภาพ ว่าสามารถพัฒนาการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้อย่างไร

๔.๒.๑ การตัดสินใจ

มนุษย์เราอยู่ในสังคมที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อใดที่จำเป็นต้องพบปะผู้คน เราจะต้องตั้งสติขึ้นมาทุกครั้ง ถ้าเกี่ยวข้องกับตนเองก็ตั้งหลักสมาธิและสัมปชัญญะขึ้นมา ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับตนเองหรือผู้อื่นก็ตาม ต้องใช้สติปัญญาในการเกี่ยวข้องเสมอเพราะจะต้องมีการตัดสินใจเข้ามาร่วมด้วย การเจริญสติช่วยให้เราไม่พลั้งเผลอ รู้จักใช้ปัญญาเข้ามาช่วยในการตัดสินใจในทุกเรื่อง ไม่เสียเวลาไปกับความเห็นของผู้อื่นเพราะมีความมั่นใจในการตัดสินใจของตนเอง เป็นการตัดสินใจอย่างรู้เท่าทันสภาวะความเป็นจริง การตัดสินใจจึงไม่ใช่เรื่องยากสำหรับผู้ฝึกฝนสติตนเองจนชำนาญ ดังเช่น

^{๒๘} สัมภาษณ์ นางนพดรุณี ศิลปบรรเลง วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๒.๐๐ น.

^{๒๙} สัมภาษณ์ นางสาวรัชตะ ธารีฉัตร วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.

“เป็นคนตัดสินใจเด็ดขาด ไม่รักพี่เสียดายน้อง”

๓๐

“เวลาต้องตัดสินใจทำอะไร จะมีสติระลึกอยู่เสมอในการทำงาน ทำให้เข้าใจคนอื่นได้
ดีสามารถปรับสภาวะทางจิตใจให้ยืดหยุ่นได้ มีความตั้งใจมั่นหรือทำให้มีสมาธิที่ยาวนาน
กว่าเดิม ทำให้เกิดปัญญาในการแก้ไขหรือตัดสินใจปัญหาต่างๆในชีวิตประจำวันได้”^{๓๐}

๔.๒.๒ การควบคุมอารมณ์

การทำงานบนเครื่องบินเป็นงานที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับคนหลากหลายเชื้อชาติ
โดยเฉพาะงานบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร เราไม่สามารถสร้างความพึงพอใจ
ให้กับทุกคนได้ในโลกแห่งความเป็นจริง เพราะมนุษย์ส่วนมากยังไม่รู้จักตนเองตามความเป็นจริง
ภายในใจของมนุษย์เต็มไปด้วยสັกกายทิฐิ มีทิฐิมานะ ถือตัวถือตนสูง การได้มาฝึกปฏิบัติด้วย
การเจริญสติภาวนา ผู้ปฏิบัติได้ดวงตาเห็นธรรมที่ถูกต้องคือ ได้สมาธิทิฐิ สามารถลดความถือดี
คือร้อนทั้งภายนอกและภายในได้ สามารถยอมรับฟังทุกคนได้และเกิดนุตาสวารู้เท่าทันอารมณ์
ตนเองทำให้การควบคุมอารมณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

“คิดก่อนพูดเสมอ จะระมัดระวังคำพูด และการแสดงออกทางสีหน้าและแววตา”

๓๑

“การทำงานคือการปฏิบัติธรรมอย่างแท้จริง ผู้โดยสารสิบคนก็สิบอย่าง ควบคุม
อารมณ์ให้นิ่ง ละความไม่พอใจส่วนตัวออกเสียได้ก็สำเร็จไปขั้นหนึ่งแล้ว”^{๓๑}

“การเจริญสติเป็นประจำ สามารถช่วยเหลือเรื่องควบคุมอารมณ์กับคนหมู่มากได้เป็น
อย่างดี เมื่อเกิดปัญหาคราวใดจากหนักก็กลายเป็นเบา”^{๓๒}

การควบคุมอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับงานบริการ ในยามเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินการ
ควบคุมอารมณ์ก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง สติจึงจำเป็นต้องระลึกอยู่เสมอในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่
คาดคิดเกิดขึ้น การฝึกฝนการเจริญสติอยู่เป็นประจำสมควรอย่างยิ่งสำหรับงานประเภทนี้
นอกจากช่วยตนเองได้แล้วยังสามารถเป็นที่พึ่งให้แก่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เพราะในสถานการณ์
ฉุกเฉิน สติช่วยให้เราคิดอย่างเป็นระบบและมีระเบียบแบบแผน ไม่ใช่เป็นการทำตามสัญชาติ
ญาณ เรามักจะพูดกันบ่อยๆว่าให้รู้จักการควบคุมสติ จะได้ไม่พลั้งเผลอแสดงอารมณ์ที่ไม่พึง
ประสงค์ออกมา ถ้าหากเราไม่เรียนรู้วิธีการเจริญสติด้วยการเจริญภาวนาเพื่อพัฒนาจิตใจตนเอง

^{๓๐} สัมภาษณ์ นางสาวอภิญญา เชาว์ประยูร วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๒๐.๐๐ น.

^{๓๑} สัมภาษณ์ นายผาณิต ชลมุสิก วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๘.๐๐ น.

^{๓๒} สัมภาษณ์ นางสาวรัชตะ ธารีฉัตร วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.

^{๓๓} สัมภาษณ์ นางสยมพร ชะยาพิราช วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เวลา ๑๒.๐๐ น.

^{๓๔} สัมภาษณ์ นายสาณ มหัทธนาตุลย์ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๓.๐๐ น.

ด้วยวิธีที่ถูกต้อง เราก็จะดำเนินชีวิตไปตามสัญญาติญาณ จากประสบการณ์ที่เล่าสืบต่อกันมาทำให้คุณภาพชีวิตด้อยลงได้

๔.๒.๓ การมุ่งประสิทธิภาพ

การกำหนดรู้เท่าทันสิ่งที่มีผลกระทบแล้วไม่คิด หรือดำริจิตปรุงแต่งไปตามอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระทบของอายตนะทั้งสองฝ่าย เพราะสัมมาสติที่ตามรู้เห็นการปรุงแต่ง จะเป็นเหตุเกิดของสัมมาปัญญาเอง การมุ่งประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึง การพัฒนาจิตด้วยการเจริญสติภาวนาเป็นการทำความเพียรที่ถูกต้อง ซึ่งก็คือการรู้จักตามดูสภาพของจิตใจไปเรื่อยๆ ความไม่เที่ยง ความเปลี่ยนแปลงของรูป เป็นไปตามกฎอนิจจัง ทุกขัง อนัตตา ที่มันมีอยู่ก็เปลี่ยนให้เป็น ศีล สมาธิ ปัญญา หากเปลี่ยนได้ไม่หมด ก็ยังมีอารมณ์เบื่อบ่นหน่าย ง่วง ฯลฯ ควรสังเกตไปเรื่อยๆ พยายามให้มันหมดไป การรู้เท่าทันต่อสิ่งที่กำลังเกิดกับกายและใจได้เป็นวิธีที่สำคัญและเป็นความเพียรที่ถูกต้อง ดังนี้

- ๑) ระงับอกุศลไม่ให้เกิด หากสติมีกำลังไม่เพียงพอจะเกิดจิตอกุศลขึ้นอีก ต้องใช้กฎข้อต่อไป
- ๒) ประหาร จัดการตัดออกทันที
- ๓) พอกพูนกำลังของสติสัมปชัญญะอยู่เสมอ ภาวนาอยู่เสมอจนกำลังของสติเข้มแข็งขึ้น
- ๔) อนุรักษ คือ ตามรักษาสติสัมปชัญญะที่เราเพียรนั้นให้คงอยู่เสมอด้วยการเก็บอารมณ์

การที่เราต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องใดๆก็ตามต้องหมั่นฝึกฝน เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองและหมู่คณะให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการ อันได้แก่

- ๑) ความเจริญทั้งภายในและภายนอกของตัวเราเอง
- ๒) การพัฒนาจิตตนเองเป็นพื้นฐานไปสู่การดับทุกข์
- ๓) การอยู่ร่วมกับคนหมู่มากได้อย่างราบรื่นตามแนววิถีพุทธ คือ เป็นผู้รู้ ผู้ตื่น และผู้เบิกบานด้วยธรรม
- ๔) ประสบความสำเร็จในชีวิต เรียนรู้ที่จะอยู่กับความทุกข์อย่างมีความสุข
- ๕) มุ่งสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพของหมู่คณะ ลดช่องว่าง ป้องกันความผิดพลาดที่มักเกิดขึ้นและนำไปสู่ความสูญเสีย
- ๖) เพื่อพัฒนาสังคมที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน ไม่มีความขัดแย้ง และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประสบความสุข สงบ และมีมิตรภาพ

๗) สภาพจิตที่พัฒนาแล้วเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน สามารถลดความทุกข์ทางใจได้
ทุกรูปแบบ เช่น ความเครียด ความกังวล และความกลัว

กล่าวโดยสรุป คุณประโยชน์ของการเจริญสติแล้วนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและ
การดำเนินชีวิตส่วนตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยแนะนำให้ผู้ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ด้านนี้
ควรหาเวลามาฝึกปฏิบัติแล้วจะทราบผลได้ด้วยตัวเอง

๔.๓ แนวทางในการประยุกต์ใช้สติและสัมปชัญญะมาใช้ในการทำงาน

ผู้วิจัยเน้นแนวทางการประยุกต์ใช้สติและสัมปชัญญะในขณะปฏิบัติงาน และการมี
ปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารในสถานการณ์ต่อไปนี้

๔.๓.๑ สถานการณ์ปกติ

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ดูแลเรื่อง
ความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารในระหว่างการเดินทางจนกระทั่งถึง
จุดหมาย ในสถานการณ์ปกติปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นเป็นประจำได้แก่

(๑) ปัญหาในการบริการ

ถึงแม้ว่าลูกเรือจะปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนในการให้บริการแล้วก็ตาม ก็ยังไม่
สามารถทำความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารทุกคนได้ เพราะความต้องการของผู้โดยสารนั้นวันมีแต่
จะเพิ่มมากขึ้น การเดินทางโดยเครื่องบินไม่ได้จำกัดเฉพาะคนกลุ่มเดียวดังแต่ก่อนถ้านับย้อนหลัง
ไปประมาณ ๒๐ ปี ปัจจุบันธุรกิจการบินมีการแข่งขันสูง มีสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost
Airline) เกิดขึ้นมาก หรือข้อตกลงระหว่างประเทศเกี่ยวกับการบินในเรื่อง การเปิด น่านฟ้าเสรี
ผู้โดยสารมีโอกาสมากขึ้น อีกทั้งผู้ให้บริการมีทุกระดับชั้น ความต้องการหลากหลายของ
ผู้โดยสารกับการให้บริการ ลูกเรือควรมีสติกำกับอยู่กับการให้บริการตลอดเวลาเพราะการกระทำ
ทุกอย่างของลูกเรือในขณะปฏิบัติงานตกเป็นเป้าสายตาของผู้โดยสารส่วนใหญ่ การมีสติระลึกรู้
และใส่ใจในการให้บริการแก่ผู้โดยสารทุกเพศทุกวัย และทุกเชื้อชาติโดยปราศจากอคติจะทำให้
การปฏิบัติงานผ่านไปด้วยดีราบรื่น

เมื่อเกิดปัญหาในระหว่างให้บริการ เช่น การทำเครื่องดื่มหกรดใส่อันเนื่องมาจาก
สภาพอากาศไม่ดี หรือ อาหารที่ผู้โดยสารต้องการหมด แม้กระทั่งการบริการไม่เป็นที่พอใจใน
มุมมองของผู้โดยสารอันเนื่องมาจากทรัพยากรบุคคลคือตัวลูกเรือเอง หรือเครื่องบินเก่า อุปกรณ์
อำนวยความสะดวกไม่ทันสมัยเมื่อเกิดการเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น กรณีต่างๆ เหล่านี้ลูกเรือ
ผู้ผ่านการเจริญสติอยู่เป็นประจำ จะมีความอดทนและสามารถเผชิญกับสิ่งดังกล่าวได้มี

ประสิทธิภาพมากกว่า และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าผ่านได้ด้วยดี โดยเฉพาะเมื่อฝึกปฏิบัติจนชำนาญ จะสามารถลดความไม่พอใจ ละทิ้งการตกอยู่ในสภาพที่ต้องอดทนได้ เพราะการเจริญสติแล้วได้ปัญญา ปัญญาจะเกิดได้ด้วยสัมปชัญญะมองเห็นทุกอย่างตามความเป็นจริงเช่นนั้นเอง

๔.๓.๒ สถานการณ์ฉุกเฉิน

เน้นเรื่องความปลอดภัยเป็นหลัก การเจริญสตินำมาประยุกต์ใช้ได้ทันทีโดยเปลี่ยนบทบาทจากผู้ให้บริการมาเป็นผู้นำในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นสองบทบาทสำคัญที่ลูกเรือต้องฝึกทั้งจากการเล่าเรียน หรือจากประสบการณ์การบิน ผลของการเจริญสติให้คำตอบกับผู้ปฏิบัติได้ด้วยความสะดวกสบาย แต่มีพลังในการนำออกมาใช้ทุกเวลาที่เราต้องการ

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization- ICAO) และกรมการบินของแต่ละประเทศจะเป็นองค์กรที่คอยกำกับเรื่องความปลอดภัยในการบินให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสายการบิน อย่างไรก็ตาม ICAO ยังให้ความสำคัญสูงสุดในการบริหารด้านความปลอดภัยแก่ทุกสายการบิน โดยกำหนดให้ทุกสายการบินต้องมีระบบ Safety Management System-SMS^{๓๕} ซึ่งเป็นเครื่องมือในการควบคุมและติดตามปัจจัยเสี่ยงต่างๆที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน

เป็นที่น่าสังเกตว่าในสถานการณ์ฉุกเฉินส่วนใหญ่เป็นการเกิดอุบัติเหตุทางการบิน สาเหตุหลักเกิดจากมนุษย์ปัจจัย (Human Error) และยังไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง^{๓๖} แต่เมื่ออุบัติเหตุเกิดขึ้นแล้ว และมีผู้รอดชีวิต ลูกเรือ หรือพนักงานต้อนรับมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการนำพาผู้โดยสารลี้ภัยออกจากเครื่องให้เร็วที่สุด พุทธศาสนามีแนวทางการแก้ไขจุดอ่อนที่เกิดจากมนุษย์ปัจจัย โดยเฉพาะกรณีเมื่อเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น ในการปฏิบัติการบินต้องมีการรักษาสติให้อยู่กับหน้าที่เฉพาะหน้าที่สมบูรณ์ การมีสติปัญญาประคองจิตใจทำให้จิตใจสงบและเกิดกำลังแห่งปัญญา นั่นก็คือสัมปชัญญะเกิดแล้วเป็นตัวช่วยกำกับสติไม่ให้สั่นคลอน หวาดกลัวกับเหตุการณ์ในปัจจุบันขณะ แต่จะเป็นตัวบอกว่าควรทำอะไรต่อไปเมื่อเหตุการณ์แต่ละอย่างเกิดขึ้น กล่าวโดยสรุป สติและสัมปชัญญะจะเป็นตัวกำกับให้เราปฏิบัติหน้าที่ของเราอย่างถูกต้อง สติอยู่กับงานในทุกสถานการณ์ ย่อมนำมาซึ่งความปลอดภัย ประสบความสำเร็จในการทำงาน และดำเนินชีวิตไปอย่างมีคุณภาพ

^{๓๕} ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน กมล กาญจนสิทธิ์, “การประยุกต์อานาปานสติเพื่อแก้ปัญหาของนักบินขณะนำเครื่องบินร่อนลง”, สารนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๓.

^{๓๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗-๘.