



ชีวิตที่เคลื่อนย้ายและการจัดการทางอารมณ์ของกระเปาะถแมล์

มหาวิทยาลัยศิลปากร ^{โดย} สงวนลิขสิทธ์
นางสาวสุรัญชญา ศรีสุข

รายงานการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individual Study) เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต

ภาควิชามานุษยวิทยา คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ชีวิตที่เคลื่อนย้ายและการจัดการทางอารมณ์ของกระเปาะอเมล์

โดย

นางสาวสุรัญญา ศรีสุข
มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

รายงานการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individual Study) เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต

ภาควิชามานุษยวิทยา คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ภาควิชามานุษยวิทยา คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลเรื่อง
“ชีวิตที่เคลื่อนย้ายและการจัดการทางอารมณ์ของกระเป่ารถเมล์” เสนอโดย นางสาวสุรัญชญา ศรีสุข
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขามานุษยวิทยา

.....

(อาจารย์ ดร.นัฐวุฒิ สิงห์กุล)

หัวหน้าภาควิชามานุษยวิทยา

วันที่.....เดือน.....พุทธศักราช.....

อาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

(อาจารย์ ดร.ณิรันดร์ แมลงภู)

...../...../.....

กรรมการสอบ

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดำรงพล อินทร์จันทร์)

...../...../.....

หัวข้อการศึกษา	ชีวิตที่เคลื่อนย้ายและการจัดการทางอารมณ์ของกระเป๋ารถเมล์
คำสำคัญ	กระเป๋ารถเมล์, การเคลื่อนย้าย, การจัดการทางอารมณ์
ผู้ศึกษา	นางสาวสุรัญชญา ศรีสุข รหัสนักศึกษา 620310375
ภาควิชา	มานุษยวิทยา คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ณิรันดร์ แมลงภู
ปีการศึกษา	2565
จำนวนหน้า	83 หน้า

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ชีวิตที่เคลื่อนย้ายและการจัดการทางอารมณ์ของกระเป๋ารถเมล์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาชีวิตประจำวันและการทำงานของอาชีพกระเป๋ารถเมล์ และศึกษาการจัดการอารมณ์ขณะปฏิบัติงานเป็นกระเป๋ารถเมล์ซึ่งอยู่ในฐานะแรงงานในภาคบริการ โดยใช้วิธีการศึกษาแบบสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (snowball sampling) จากนั้นคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน โดยเป็นกระเป๋ารถเมล์ขององค์การขนส่งมวลชน (ขสมก.) และกระเป๋ารถเมล์ของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ เพื่อให้เห็นถึงมิติการเคลื่อนย้ายและการจัดการทางอารมณ์ของการทำงานภายใต้การเป็นกระเป๋ารถเมล์ของรัฐวิสาหกิจและเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า วิถีชีวิตบนการเคลื่อนย้ายของกระเป๋ารถเมล์มีการเคลื่อนย้ายที่มีความหลากหลายทั้งรูปแบบการเคลื่อนย้ายไปพร้อมกับยานพาหนะ การเคลื่อนย้ายในชีวิตประจำวันอย่างการเริ่มต้นและการสิ้นสุดการเคลื่อนย้ายในแต่ละวันที่ไม่สามารถระบุได้แน่ชัดซึ่งมีมิติด้านความเร็วและความซ้ำเข้ามาเกี่ยวข้องกับความสามารถในการเคลื่อนย้ายในแต่ละครั้ง อีกทั้งยังพบรูปแบบการเคลื่อนย้ายของกระเป๋ารถเมล์ในมิติการเคลื่อนย้ายด้านการย้ายถิ่นเข้ามาทำงานเป็นกระเป๋ารถเมล์ของคนต่างจังหวัด นอกจากนี้ในการเคลื่อนย้ายของกระเป๋ารถเมล์ยังต้องพึ่งพาทักษะต่างๆ ในการเคลื่อนย้ายด้วย ทั้งทักษะ

การจัดการทางร่างกายที่ต้องเคลื่อนย้ายบนรถเมล์ ทักษะในการจดจำเส้นทาง ระยะทางและราคาค่าโดยสาร รวมถึงทักษะการฝึกฝนกับเครื่องมือที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างกระบอกเก็บเงินและเครื่อง EDC แม้กระเปารถเมล์จะมีวิถีชีวิตส่วนใหญ่ไปกับการเคลื่อนย้าย อย่างไรก็ตามกระเปารถเมล์ก็ยังมีช่วงเวลาที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ด้วยซึ่งถือเป็นช่วงเวลาของกระเปารถเมล์ที่จะได้พักผ่อนจากการทำงานที่ต้องเคลื่อนย้ายตัวเองไปมา และด้วยวิถีชีวิตที่มีการเคลื่อนย้ายของกระเปารถเมล์ซึ่งนำไปสู่การเลี้ยงชีพของตัวเองนั้น ทำให้กระเปารถเมล์กลายเป็นแรงงานทางอารมณ์ที่ต้องทำงานโดยใช้ทักษะในการจัดการทางอารมณ์แลกลับมาซึ่งผลตอบแทนที่กระเปารถเมล์จะได้รับ โดยเทคนิควิธีการจัดการอารมณ์จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์การพบเจอ เหตุการณ์ต่างๆ ของกระเปารถเมล์เอง

ภาควิชามานุษยวิทยา คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร สแกนลิขสิทธิ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้ถือเป็นแบบฝึกหัดชิ้นที่ใหญ่ที่สุดในชีวิตของผู้ศึกษาเลยก็ว่าได้ เป็นแบบฝึกหัดที่ทำให้ผู้ศึกษารู้สึกว่าตัวเองโตขึ้นมากจากการได้ลงไปทำงานในพื้นที่ภาคสนาม แม้จะต้องใช้ทั้งความพยายามและความกล้าเข้าหาผู้คนเพื่อพูดคุยในเรื่องที่เราจะทำการศึกษา แม้แต่เดิมจะเข้าหาคนอื่นไม่เก่งก็ตาม สารนิพนธ์เล่มนี้หากมองว่าเราทำสำเร็จเพราะตัวเราเองทั้งหมดก็ไม่ถูกเสียทีเดียว สารนิพนธ์เล่มนี้จะไม่สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดีได้เลยหากไม่มีผู้ที่ให้ความช่วยเหลือทั้งจากอาจารย์ที่ปรึกษา กรรมการสอบ กระเป่ารถเมล์ ผู้ซึ่งให้ข้อมูลแก่ผู้ศึกษา และผู้อยู่เบื้องหลังที่คอยให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษามาเสมออย่างครอบครัวและเพื่อนๆ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการขอบคุณในการให้ความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และการให้กำลังใจต่อผู้ที่ช่วยทำให้ผู้ศึกษาสามารถทำสารนิพนธ์เล่มนี้ออกมาได้สำเร็จ

เริ่มแรกขอขอบคุณอาจารย์ ดร.ณิรุช แมลงภู ผู้ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับผู้ศึกษา ซึ่งคอยชี้แนะและให้คำปรึกษาในเรื่องการทำสารนิพนธ์แก่ผู้ศึกษามาตลอดทั้งปี รวมทั้งยังให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษาในวันที่ผู้ศึกษารู้สึกไม่มั่นใจ แม้บางครั้งผู้ศึกษาจะทำงานล่าช้าและมีอุปสรรคติดขัดไปบ้าง แต่อาจารย์ก็ไม่เคยว่าเลย อาจารย์มีส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้ผู้ศึกษาเขียนสารนิพนธ์เล่มนี้ออกมาได้สำเร็จ

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดำรงพล อินทร์จันทร์ ผู้เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ของผู้ศึกษา ที่ช่วยแนะนำและแสดงความคิดเห็นในงานของผู้ศึกษาเพื่อให้สารนิพนธ์เล่มนี้ออกมาสมบูรณ์มากที่สุด และขอขอบคุณอาจารย์ในภาคต่างๆ คนที่มีส่วนในการให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษาและเพื่อนๆ ร่วมชั้นปีในวันที่พวกเรารู้สึกท้อและหมดไฟในการทำงาน

ขอขอบคุณพี่ๆ คุณลุง คุณป้า และคุณน้ากระเป่ารถเมล์ที่สละเวลาในช่วงพักและช่วงเวลาทำงานมาให้ข้อมูลแก่ผู้ศึกษา ซึ่งบางข้อมูลที่ได้มานั้นถือว่าการเปิดประสบการณ์ใหม่แก่ผู้ศึกษาที่ไม่เคยรู้อะไรมาก่อน ทำให้ผู้ศึกษาได้รับรู้เรื่องราววิถีชีวิตของการเป็นกระเป่ารถเมล์ที่ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแค่เก็บค่าโดยสารเท่านั้น

ขอขอบคุณผู้ที่เป็นเบื้องหลังคนสำคัญของผู้ศึกษาในทุกๆ เรื่องในชีวิต อย่างครอบครัว ซึ่งคอยเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษาในวันที่ผู้ศึกษารู้สึกท้อ หมดไฟและไม่อยากทำสารนิพนธ์ต่อ ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยเข้ามาถามไถ่ คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจกันเสมอ แม้ระยะหลังมาจะไม่ค่อยได้เจอกันเลยก็ตาม

สุดท้ายหากจะไม่ขอบคุณคนๆ นี้คงจะไม่ได้ คนนั้นก็คือ ตัวผู้ศึกษาเอง ขอขอบคุณตัวเองที่สุดท้ายแล้วก็สามารถทำสารนิพนธ์ออกมาได้สำเร็จ และขอบคุณตัวเองที่อดทนและพยายามในการทำสารนิพนธ์เล่มนี้ แม้จะมีช่วงเวลาหมดไฟ เครียด กังวลและไม่อยากจะทำสารนิพนธ์ต่อ แต่สุดท้ายก็ผ่านพ้นปัญหาพวกนั้นมาได้

สุรัญญา ศรีสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	6
คำถามในการศึกษา.....	6
สมมติฐานของการศึกษา.....	6
ขอบเขตของการศึกษา.....	6
ระเบียบวิธีการศึกษา.....	7
สถานที่ในการศึกษา.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	8
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา.....	9
2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเรื่องการเคลื่อนย้าย (Mobility) และวรรณกรรม งานวิจัย	
รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ และวรรณกรรม งานวิจัย	
รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 วิธีชีวิตที่มีการเคลื่อนย้ายของกระเป่ารถเมล์.....	26
การเริ่มต้นของรถโดยสารประจำทางในไทย.....	26
ต้นกำเนิดของกระเป่ารถเมล์.....	32
จากชนบทสู่เมืองหลวงกับการเป็นกระเป่ารถเมล์.....	37
จังหวะของการเคลื่อนย้ายบนเส้นทางอาชีพกระเป่ารถเมล์.....	38
ทักษะของกระเป่ารถเมล์.....	54
พื้นที่หยุดจอด (mooring).....	59
การเปลี่ยนแปลงในช่วงโควิดของกระเป่ารถเมล์.....	61

บทที่		หน้า
4	ภาระทางอารมณ์และการจัดการอารมณ์ของกระเป๋ารถมอเตอร์ไซด์.....	63
	ภาระทางอารมณ์ของกระเป๋ารถมอเตอร์ไซด์.....	63
	เทคนิควิธีการจัดการอารมณ์ของกระเป๋ารถมอเตอร์ไซด์.....	73
5	บทวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา.....	76
	แรงงานกระเป๋ารถมอเตอร์ไซด์เป็นส่วนหนึ่งของกระแสการเคลื่อนย้ายจากชนบทสู่เมือง.....	76
	การเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอน.....	77
	ทักษะของชีวิตที่เคลื่อนย้าย.....	78
	การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของกระเป๋ารถมอเตอร์ไซด์.....	79
	ภาระทางอารมณ์และการจัดการอารมณ์.....	80
	สรุปผลการศึกษา.....	83
	บรรณานุกรม.....	84
	ประวัติผู้ศึกษา.....	90

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	ประเภทรถโดยสารประจำทาง พร้อมทั้งสีของรถโดยสาร อัตราค่าโดยสาร และเวลาให้บริการ.....	30

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
3.1	เขตการเดินรถทั้งหมดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	28

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

รถโดยสารประจำทาง เป็นระบบบริการขนส่งสาธารณะขั้นพื้นฐานในการเดินทางซึ่งมีความต้องการอย่างมากจากประชาชน โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งนับเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ โดยประกอบไปด้วยเขตพื้นที่ซึ่งเป็นพื้นที่ย่านธุรกิจและที่พักอาศัยเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้จากข้อมูลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พบว่าจำนวนผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางของขสมก. มีจำนวนกว่า 4.3 แสนคนต่อวัน (ปี 2562) ยังไม่นับรวมจำนวนผู้ใช้บริการต่อวันจากการใช้บริการขนส่งสาธารณะอื่นๆ อีกทั้งนี้มีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการเลือกใช้นานพาหนะเช่น รถ เสนอให้เห็นผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในบทสัมภาษณ์ “จากใจคนกรุงเทพ : รถเมล์ รถแท็กซี่ รถส่วนตัว แบบไหนสะดวกที่สุด?” (chobrod, 2561, ออนไลน์) ผลสรุปพบว่า คนส่วนใหญ่เลือกรถโดยสารประจำทาง (รถเมล์) มากกว่าการเดินทางด้วยรถประเภทอื่น เนื่องด้วยความสะดวกในการเดินทาง ไม่เกิดปัญหาในแง่การจ่ายเงินหรือการถูกโกงราคาค่าโดยสาร เพราะรถโดยสารประจำทางจะมีอัตราค่าโดยสารที่มีการกำหนดมาตรฐานไว้ ซึ่งมีราคาถูก ถึงแม้จะต้องแลกมาด้วยการยืนรอรถโดยสารประจำทางในระยะเวลานาน การเบียดเสียดกันขณะที่พยายามขึ้นรถ และการต้องยืนบนรถโดยสารประจำทางโดยที่ไม่ได้นั่งเลยก็ตาม อย่างไรก็ตามพบว่าการให้บริการรถโดยสารประจำทางที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ อันเนื่องมาจากคุณภาพของรถโดยสารประจำทางและคุณภาพของการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน

การขึ้นรถโดยสารประจำทาง เมื่อขึ้นไปแล้วจะพบกับพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง และอีกบุคคลหนึ่งก็คือ พนักงานเก็บค่าโดยสารประจำทาง (กระเปารถเมล์) ซึ่งเป็นหนึ่งในอาชีพของงานภาคบริการ หากใครที่ขึ้นรถโดยสารประจำทางเป็นประจำก็จะมีภาพจำของกระเปารถเมล์มาพร้อมกับอาวุธคู่กายอย่างกระบอกลูกเต๋ามีเสียง “แก๊บแก๊บ” จากการเปิดปิดของกระบอกเก็บเงิน และยังมีเสียง “กรู๊งกรู๊ง” ที่มาจากการกระทบกันของเงินเหรียญซึ่งเป็นค่าโดยสารที่อยู่ในกระบอกเก็บเงินนั้น อีกทั้งภาพจำโดยรวมที่สังคมมองกระเปารถเมล์ก็มีมุมมองที่ต่างกันไป แต่ภาพจำที่รับรู้ว่าเป็นกระเปารถเมล์แน่นอนนั้นคือวลีซึ่งกล่าวว่า “ค่าโดยสารด้วยค่ะ” “ชิดในเลยพี่” “เดินไปข้างในก่อน” ที่กระเปารถเมล์บอกแก่ผู้โดยสาร นอกจากนั้นภาพจำหลายอย่างที่เกี่ยวกับกระเปารถเมล์ก็มักถูกกล่าวในเชิงที่สร้างความไม่พอใจต่อผู้ใช้บริการ เช่น จากการแสดงข้อคิดเห็นและชมเชยบริการในเว็บไซต์ขององค์การขนส่งมวลชน (ขสมก.) มีผู้เข้ามาร้องเรียนเกี่ยวกับคำพูด ลักษณะท่าทางของกระเปารถเมล์ ซึ่งทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจและขัดกับภาพลักษณ์ของการทำงานเป็นพนักงานในภาคบริการ และขณะเดียวกันในบางกรณีพบว่าก็มีลักษณะการกล่าว

ในเชิงที่สร้างความไม่พอใจเกิดด้วยเช่นกัน แต่เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับกระเปารถเมล์ซึ่งถูกทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดีจากการกระทำของผู้โดยสาร เช่น ชาวเข้าไทยรัฐเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ซึ่งออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี ได้นำเสนอข่าวเกี่ยวกับผู้โดยสารถูกระเบิดกระเปารถเมล์ ซึ่งผู้โดยสารคนนี้มีปัญหาเรื่องการจ่ายเงินกับกระเปารถเมล์ โดยก่อนลงจากรถเมล์ผู้โดยสารคนนั้นได้มาขึ้นนิ้วจิ้มที่ศีรษะของกระเปารถเมล์และพูดว่า “งานที่คุณทำมันกระจอก” ไม่เพียงเท่านั้นแต่ยังด่ากระเปารถเมล์เสียๆ หายๆ อีกด้วย นอกจากนี้ก็มีภาพจำของกระเปารถเมล์ที่ถูกสังคมกล่าวถึงในเชิงที่ตีซึ่งปรากฏให้เห็นในสังคมด้วยเช่นกัน เช่น การแสดงข้อคิดเห็นและชมเชยผ่านเว็บไซต์องค์กรขนส่งมวลชน หรือนำเสนอผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ถึงการกระทำที่น่าชื่นชม เช่น เมื่อวันที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2565 เพจ “รถเมล์ไทยแฟนคลับ Rotmaethai” ได้โพสต์ชื่นชมการทำงานของกระเปารถเมล์สาย 80 ที่ได้ใช้ทำความสะอาดหลังมีผู้โดยสารอาเจียนบนรถ โดยรถ ปอ.80 คันนี้กำลังเดินทางจากซีคอนบางแคไปสนามหลวง ระหว่างทางมีเด็กอาเจียนบนรถเมล์ โดยคาดว่าพ่อและแม่ น่าจะไม่มีอะไรเช็ด ซึ่งกระเปารถเมล์ก็ไม่ได้ว่าอย่างไร เพียงแต่บอกพ่อและแม่ของเด็กว่าจะนำน้ำดื่มมาให้เด็กดื่ม และเมื่อถึงป้ายที่ครอบครัวนี้ลงจากรถเมล์ กระเปารถเมล์จึงได้มาตรวจดูและพบว่าเบาะที่นั่งและพื้นเลอะเล็กน้อย กระเปารถเมล์จึงห้ามผู้โดยสารที่ขึ้นใหม่ไม่ให้นั่ง หลังจากนั้นจึงหาผ้าชุบน้ำมาเช็ดเบาะ และหยิบไม้ถูพื้นชุบน้ำมาเช็ดพื้นจนสะอาดโดยที่ไม่มีเสียงบ่นแม้แต่คำเดียว ซึ่งจากการโพสต์ชื่นชมกระเปารถเมล์ผ่านการกระทำของกระเปารถเมล์แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการได้รับการบริการและส่งผลให้เกิดความตื่นตัวแก่ผู้ให้บริการอย่างกระเปารถเมล์

นอกจากนี้กระเปารถเมล์ไม่ได้มีหน้าที่เพียงเก็บค่าโดยสารเท่านั้น แต่เป็นวิถีชีวิตรูปแบบหนึ่งภายใต้การทำงานภาคบริการ ซึ่งมีหลายมิติที่เราไม่ทราบ กระเปารถเมล์เป็นอาชีพในงานภาคบริการอาชีพหนึ่งที่ต้องมีความรับผิดชอบและมีความอดทนสูง ถึงแม้ว่าจะดูว่าเป็นงานที่ง่าย แต่แท้จริงแล้วมีขั้นตอนหลายอย่างกว่าจะได้มาเป็นกระเปารถเมล์ โดยเริ่มแรกจะต้องไปทำใบอนุญาตการเป็นพนักงานเก็บค่าโดยสารที่กรมการขนส่ง หลังจากนั้นก็เริ่มเข้าสู่ขั้นตอนของการสมัครงาน เขียนใบสมัคร สอบข้อเขียน และสอบสัมภาษณ์

การเริ่มต้นในการทำงานของชีวิตกระเปารถเมล์ ส่วนใหญ่มักเริ่มต้นขึ้นในเช้าตรู่ เริ่มจากการตื่นแต่เช้าทำกิจวัตรประจำวัน หลังจากนั้นก็เตรียมตัวสำหรับการไปทำงานและเริ่มเดินทางออกจากบ้าน ซึ่งกระเปารถเมล์จะเดินทางไปยังจุดซึ่งเป็นต้นทางของการเดินทางในรอบแรกของวัน หลังจากนั้นกระเปารถเมล์ก็จะทำการเซ็นชื่อรับงาน หรือในบางบริษัทผู้ประกอบการก็จะใช้เป็นการสแกนใบหน้า เมื่อลงชื่อในการทำงานเรียบร้อยก็จะทำการเบิกตัวและเบิกเงินสำหรับใช้ทอนให้แก่ผู้โดยสาร รวมถึงใบเทียวที่กระเปารถเมล์ต้องใช้จดเพื่อยืนยันให้กับนายท่าเมื่อไปถึงยังปลายทางในการเดินทาง หลังจากนั้นกระเปารถเมล์จะทำการดูความเรียบร้อยภายในรถ และจะเริ่มออกรถและเริ่มรับผู้โดยสารตามระยะเวลาตารางออกรถของสายนั้นๆ และเมื่อถึงปลายทางก็จะทำการเปลี่ยนป้ายหน้ารถเป็นขากลับเพื่อแสดงให้เห็นถึงจุดหมาย

ปลายทางของรอบใหม่ โดยเมื่อรถเมล์มาถึงปลายทางกระเป๋ารถเมล์ก็จะนำใบเที่ยวไปให้นายท่าเซ็นเพื่อออกว่าเดินทางมาถึงปลายทางแล้ว หลังจากนั้นรถก็จะวิ่งกลับไปยังต้นทางที่พึ่งมา เมื่อถึงปลายทางซึ่งเป็นอยู่ในการเริ่มเดินทางในครั้งแรกรถเมล์ก็จะหยุดพักเพื่อรอเวลาในการออกเดินทางในรอบถัดไป ในขณะที่รถเมล์จะมีช่วงเวลาพักซึ่งกระเป๋ารถเมล์บางคนก็อาจจะกินข้าวบนรถหรือบางคนก็ลงไปกินบริเวณที่พักระหว่างที่นั่งให้เมื่อใกล้ถึงเวลาออกรถในรอบต่อไปก็จะทำการสำรวจและทำความสะอาดบนรถเมล์เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับผู้โดยสารในรอบต่อไป หลังจากนั้นการเดินทางและใช้ชีวิตบนรถเมล์ของกระเป๋ารถเมล์ก็จะวนเป็นวัฏจักรเช่นนี้จนกว่าจะครบตามเวลาทำงานของกระเป๋ารถเมล์หรือครบตามจำนวนการกำหนดจำนวนรอบของรถที่วิ่งต่อวัน กระนั้นเมื่อถึงรอบสุดท้ายของการเดินทาง กระเป๋ารถเมล์ก็จะทำการทำความสะอาดภายในรถ ทำการปิดกวาดก่อนที่จะนำรถเข้าอู่ และอาจจะแวะเติมน้ำมันที่อู่หรือบางกรณีก็อาจจะแวะพักเติมน้ำมันในขณะที่รถยังทำการวิ่งรอบด้วยเช่นกัน หลังจากนั้นก่อนเลิกงานก็ต้องส่งเงินที่อู่ตามเดิมนอกจากนี้การทำงานของกระเป๋ารถเมล์ซึ่งต้องใช้ชีวิตบนรถเมล์เป็นส่วนใหญ่ นั้น ทำให้กระเป๋ารถเมล์ต้องเผชิญกับสิ่งต่างๆ มากมาย ทั้งมลภาวะ สภาพอากาศต่างๆ รวมถึงจำนวนของผู้โดยสารที่ต้องพบเจอต่อวันซึ่งมีจำนวนมาก และในบางครั้งขณะที่ผู้โดยสารขึ้นมาบนรถเมล์เป็นจำนวนมากก็อาจเกิดเหตุการณ์ที่ผู้โดยสารอาศัยจังหวะที่คนเยอะเลี้ยงที่จะจ่ายเงินค่าโดยสารเพราะขณะที่ผู้โดยสารขึ้นมาบนรถเมล์ กระเป๋ารถเมล์จะนับจำนวนคนที่ขึ้นมาบนรถ ทำให้ทราบว่าคุณค่าโดยสารที่เก็บนั้นครบตามจำนวนคนที่นับได้หรือไม่ โดยการพบเจอเหตุการณ์เลี้ยงจ่ายเงินแบบนี้กระเป๋ารถเมล์ก็มียอมให้บ้างฟรีไป แต่หากพบว่าเกิดเหตุการณ์เช่นเดิมซ้ำและพบว่าเป็นผู้โดยสารคนเดิมก็จะมีบทพูดคุยกันกับผู้โดยสาร นอกจากนี้การทำงานของกระเป๋ารถเมล์ที่ต้องพบเจอผู้คนอย่างหลากหลายซึ่งทำให้บางครั้งอาจต้องเจอกับเหตุการณ์ที่เกิดความไม่เข้าใจกันของกระเป๋ารถเมล์กับผู้โดยสารเกิดขึ้น กระเป๋ารถเมล์จะพยายามพูดจาและพูดทำความเข้าใจกับผู้โดยสารเพื่อหลีกเลี่ยงการปะทะกัน เพราะหากมีการปะทะกันของผู้โดยสารและกระเป๋ารถเมล์เกิดขึ้น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีผลต่อชีวิตการทำงานของกระเป๋ารถเมล์ได้

การก้าวเข้าสู่อาชีพกระเป๋ารถเมล์นี้ นอกจากจะต้องเป็นผู้ที่มีใจรักบริการเพราะเป็นอาชีพที่ให้บริการแก่ผู้อื่นแล้ว จากการลงพื้นที่ภาคสนามและสอบถามพูดคุยกับกระเป๋ารถเมล์บางคน ทำให้พบว่าการก้าวเข้าสู่อาชีพกระเป๋ารถเมล์นั้นมีเหตุปัจจัยที่ต่างกันไป บางคนพบว่าก่อนหน้านี้จะมาประกอบอาชีพเป็นกระเป๋ารถเมล์เคยเป็นบุคคลซึ่งมีประสบการณ์เกี่ยวกับวงการรถต่างๆ มาก่อน จึงทำให้เป็นอีกหนึ่งเหตุผลที่อยากมาทำงานเป็นกระเป๋ารถเมล์ ไม่เพียงเท่านั้นแต่ยังพบว่าผู้ที่เข้ามาทำอาชีพนี้บางคนเริ่มเข้าสู่อาชีพเนื่องด้วยการคลุกคลีกับรถเมล์ผ่านทางครอบครัว คนรักและคนใกล้ชิด อีกทั้งพบว่าบางคนเป็นผู้ย้ายถิ่นเข้ามาทำงานเป็นแรงงานภาคบริการในเมืองซึ่งกระเป๋ารถเมล์เป็นหนึ่งในแรงงานภาคบริการนั้น นอกจากนี้พบว่ากระเป๋ารถเมล์บางคนประสบกับปัญหาทางด้านเศรษฐกิจการเงิน สุขภาพ รวมถึงปัญหาเรื่องการพักผ่อนไม่เพียงพออีกด้วย

ชีวิตของกระเปารถเมล์ที่ถูกนำเสนอในรูปแบบของงานศึกษาทางวิชาการยังมีไม่มาก ส่วนใหญ่งานศึกษาเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะหรืองานศึกษาเกี่ยวกับรถโดยสารประจำทาง มักไม่ได้พูดถึงชีวิตของกระเปารถเมล์โดยตรง แต่มักนำเสนอในแง่มุมมองของคุณภาพการบริการของรถโดยสารสาธารณะ ดังกรณีงานศึกษาของศิริชัย สมิตธิปริชาวงษ์และปัญญา ศรีสิงห์ (2563) ซึ่งเป็นงานศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร และงานศึกษาของวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์และปริญญานันท์ ฉั่วกุล (2561) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร งานศึกษาส่วนใหญ่ยังนำเสนอมิติด้านปัจจัยในการใช้รถโดยสารประจำทาง เช่น งานศึกษาของนิลาวัลย์ ทรงศรีและปริญญญา ศรีรักษา (2560) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) เขต 8 รถปรับอากาศสาย 8 และงานศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เส้นทางวัดไร่ขิง - วงเวียนใหญ่ (ปอ.84) ของพระผานุต นนท์ (2562) นอกจากนี้ก็มีงานศึกษาที่นำเสนอในมุมมองเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงานให้บริการบนรถโดยสารประจำทางด้วยเช่นกัน เช่น งานศึกษาเรื่อง พฤติกรรมสุขภาพของพนักงานให้บริการบนรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ของสุวรรณี จุฑามณีพงษ์, จีราภรณ์ กรรมบุตร และวรเทพ พูลสวัสดิ์ (2561) และงานศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและสภาวะสุขภาพของพนักงานขับรถโดยสารและพนักงานเก็บค่าโดยสารบนรถโดยสารปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ของอำพร บุตรรังสี และคณะ (2559) เป็นต้น

วิถีชีวิตของอาชีพกระเปารถเมล์ส่วนใหญ่ถูกนำเสนอผ่านบทความออนไลน์ ผ่านบล็อกเว็บไซต์ (Blog/ Weblog) ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ต่างๆ มากกว่า เช่น กระทั่งจากเว็บไซต์พันทิปที่ ตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับการประกอบอาชีพเป็นกระเปารถเมล์ โดยผู้ตั้งกระทู้ได้ตั้งกระทู้ว่า “กว่าจะมาเป็น “กระเปารถเมล์” (อยากฟังประสบการณ์ของคนอาชีพนี้จริงๆ)” ซึ่งก็มีผู้ที่เคยประกอบอาชีพนี้ และผู้ที่ยังประกอบอาชีพนี้ออกมาแสดงความเห็นถึงประสบการณ์ตรงของตัวเอง อีกทั้งกระทู้นี้ยังถูกแชร์ไปยังเพจ รถเมล์ไทยแฟนคลับ Rotmaethai ในเฟซบุ๊ก (Facebook) ซึ่งเพจนี้นำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารประจำทาง (รถเมล์) ทำให้มีผู้คนออกมาแสดงความเห็นกว่าร้อยคน

งานศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับวิถีชีวิตของกระเปารถเมล์ มีงานศึกษาไม่มากนัก โดยงานศึกษาเรื่องชีวิตกรรมกรหญิงที่ไร้สวัสดิการสังคม : ศึกษากรณีกระเปารถเมล์หญิงมินิบัส ของปนิษฐา จิงจะดี (2549) กล่าวถึงกระเปารถเมล์มินิบัสซึ่งเป็นกระเปารถเมล์ที่ทำงานบนรถเมล์ของรถเอกชนร่วมบริการ โดยกล่าวเน้นถึงประเด็นหลักๆ 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นแรก นำเสนอถึงบทบาททางเพศของเพศหญิงในฐานะลูกจ้างในงานอุตสาหกรรมภาคบริการและการเป็นแรงงานหญิง และประเด็นที่สอง นำเสนอด้านการไร้สิทธิและสวัสดิการของแรงงานที่ควรจะได้รับตามสวัสดิการแรงงาน

อย่างไรก็ตาม งานศึกษาที่ผ่านมานำเสนอมุมมองวิถีชีวิตของกระเปาะรถเมล์ในด้านบทบาททางเพศของเพศหญิง สิทธิและสวัสดิการที่พนักงานควรจะได้รับเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าควรมีประเด็นเพิ่มเติมในการศึกษาวิถีชีวิตของกระเปาะรถเมล์ 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นแรก ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของแรงงานกับการเคลื่อนย้าย ทั้งการเคลื่อนย้ายในชีวิตประจำวันและการเคลื่อนย้ายในด้านการย้ายถิ่นเข้ามาทำงาน เพื่อวิเคราะห์พลวัตของการเคลื่อนย้ายที่มีต่อแรงงานซึ่งเป็นการเคลื่อนย้ายที่เกิดความซับซ้อน ทั้งการเคลื่อนที่โดยไม่เคลื่อนย้าย (moving without being mobile), การหยุดนิ่ง/การหยุดจอด (mooring), การเลื่อนชั้นทางสังคม (upward mobility), การไม่เคลื่อนย้าย (immobility), วัสดุภาวะ (materiality) ที่มีส่วนในการช่วยให้เกิดระบบการเคลื่อนย้ายระหว่างมนุษย์และสิ่งที่ไม่ใช่มนุษย์ รวมถึงโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ในฐานะสิ่งหยุดนิ่งที่ทำให้สิ่งอื่นเกิดการเคลื่อนย้าย สิ่งเหล่านี้ล้วนมีส่วนสัมพันธ์ในการเคลื่อนย้ายกับชีวิตแรงงาน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้มโนทัศน์เรื่อง “การเคลื่อนย้าย” มาช่วยเพิ่มมุมมองเกี่ยวกับวิถีชีวิตของกระเปาะรถเมล์ที่มีมิติของการเคลื่อนย้ายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตของพวกเขา และประเด็นที่สอง ศึกษาเพิ่มเติมในแง่การจัดการอารมณ์ความรู้สึกขณะทำงานภายใต้การเป็นแรงงานในภาคบริการ เนื่องด้วยแรงงานภาคบริการเป็นแรงงานที่ต้องปะทะกับผู้คนที่หลากหลายทำให้เกิดการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางในพื้นที่ทางสังคมของการทำงาน โดยการแสดงออกเหล่านี้มีผลต่อการทำงานในมิติที่ต้องใช้แรงงานทางอารมณ์ในการแลกเปลี่ยนมาซึ่งผลตอบแทนที่แรงงานจะต้องได้รับ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้มโนทัศน์ “แรงงานทางอารมณ์ (Emotional Labor)” มาช่วยอธิบายถึงการจัดการทางอารมณ์ความรู้สึกภายใต้อาชีพกระเปาะรถเมล์ซึ่งเป็นหนึ่งในอาชีพพนักงานภาคบริการ

ในงานศึกษานี้ ผู้ศึกษาต้องการทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิถีชีวิตของกระเปาะรถเมล์ภายใต้บริบทการทำงานที่ต้องมีการเคลื่อนย้ายในมิติต่างๆ เช่น การเคลื่อนย้ายในชีวิตประจำวันของอาชีพกระเปาะรถเมล์ และการเคลื่อนย้ายในด้านการย้ายถิ่นซึ่งเป็นการย้ายเข้ามาทำงานเป็นแรงงานภาคบริการ พร้อมทั้งการเริ่มต้นเข้าสู่อาชีพกระเปาะรถเมล์ กฎเกณฑ์การรับสมัคร รายได้ สวัสดิการ ชุดเครื่องแบบที่ต่างกัน รวมถึงทักษะความสามารถที่กระเปาะรถเมล์ต้องนำมาประยุกต์ใช้ในอาชีพทั้งความช่างสังเกต ความว่องไว และความอดทนอดกลั้น อีกทั้งงานศึกษานี้ยังพิจารณาการจัดการทางอารมณ์ของกระเปาะรถเมล์ในฐานะพนักงานภาคบริการรูปแบบหนึ่งเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงแนวทางและวิธีการจัดการอารมณ์ในการทำงานของกระเปาะรถเมล์ที่ต้องปฏิบัติและ/หรือแสดงออกทางอารมณ์ให้เป็นไปตามสถานการณ์ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังเนื่องด้วยการมีอิทธิพลของผู้ใช้บริการมีผลต่อชีวิตของพนักงานภาคบริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาชีวิตประจำวันและการทำงานของอาชีพกระเป่ารถเมล์

1.2.2 เพื่อศึกษาการจัดการอารมณ์ขณะปฏิบัติงานเป็นกระเป่ารถเมล์ซึ่งอยู่ในฐานะแรงงานในภาคบริการ

1.3 คำถามในการศึกษา

1.3.1 การดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงานภายใต้อาชีพกระเป่ารถเมล์เป็นอย่างไร

1.3.2 การประกอบอาชีพกระเป่ารถเมล์ซึ่งเป็นการทำงานในภาคบริการ มีวิธีการจัดการอารมณ์ความรู้สึก พร้อมกับวิธีการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในรถโดยสารประจำทางอย่างไร

1.4 สมมติฐานของการศึกษา

การเคลื่อนย้ายเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีพของกระเป่ารถเมล์ซึ่งการเคลื่อนย้ายเหล่านี้มีผลต่อชีวิตส่วนตัวและชีวิตในการทำงาน เนื่องด้วยไม่สามารถคาดคะเนระยะเวลาของการเคลื่อนย้ายในขณะปฏิบัติงานได้ ทำให้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงและเกิดความไม่แน่นอนขึ้นกับชีวิตทั้งชีวิตส่วนตัวและชีวิตในภาคการทำงานด้วย และเนื่องจากอาชีพกระเป่ารถเมล์เป็นหนึ่งในอาชีพงานบริการที่ต้องใช้แรงงานทางอารมณ์ที่ต้องเผชิญขณะปฏิบัติหน้าที่ ต้องอาศัยทักษะการจัดการอารมณ์ของแต่ละบุคคล ทั้งรู้ทันอารมณ์ตัวเอง ไม่ตอบสนองหรือโต้ตอบแบบใช้อารมณ์ และพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเองเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในขณะที่ปฏิบัติงาน

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

งานศึกษานี้ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาวิถีชีวิตของกระเป่ารถเมล์ โดยศึกษาและทำการเก็บข้อมูลภาคสนามที่ทำปล้อยรถโดยสารประจำทางสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (ถนนบรมราชชนนี) เนื่องจากบริเวณดังกล่าวนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการเดินทางอย่างหลากหลายทั้งรถทัวร์ รถตู้ แท็กซี่ และรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ซึ่งถือว่าพื้นที่ดังกล่าวมีการเคลื่อนที่ การหยุดนิ่งและการเป็นพื้นที่หยุดจอด (mooring) อีกทั้งยังเป็นจุดเชื่อมต่อในการเคลื่อนย้ายของผู้คนจำนวนมาก โดยทำปล้อยรถหรือป้ายจอดรถโดยสารประจำทางบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (ถนนบรมราชชนนี) เรียกกันว่า

“สายใต้ใหม่ (ตลิ่งชัน)” และยังมีถือเป็นพื้นที่ซึ่งทำหน้าที่ในการเป็นตัวช่วยผลักดันให้สิ่งต่างๆ ทั้งผู้คนหรือสิ่งของ (กรณีฝึกพัสดุทางรถทัวร์) สามารถเคลื่อนย้ายได้

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเกี่ยวกับชีวิตประจำวันที่สัมพันธ์กับการเคลื่อนย้ายของกระเปารถเมล์ทั้งในมุมมองด้านการทำงานภายใต้อาชีพกระเปารถเมล์ รวมถึงการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึก ความพร้อมกับการรับมือถึงปัญหาและความกดดันที่เกิดขึ้นระหว่างประกอบอาชีพกระเปารถเมล์ในฐานะแรงงานภาคบริการ

1.6 ระเบียบวิธีการศึกษา

งานศึกษาเรื่อง ชีวิตที่เคลื่อนย้ายและการจัดการทางอารมณ์ของกระเปารถเมล์ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่ผู้ศึกษาทำการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ และฐานข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่มีความเกี่ยวข้องกับประวัติระบบขนส่งมวลชนของไทย การเริ่มต้นของกิจการรถเมล์ วิถีชีวิตการทำงานของกระเปารถเมล์

2. ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้จากภาคสนาม โดยเลือกเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกระเปารถเมล์ และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยผู้ทำการศึกษาได้เข้าสู่ภาคสนามโดยเริ่มจากการนั่งรถโดยสารประจำทางเหมือนกับผู้โดยสารปกติ ซึ่งอาศัยการไปบ่อยๆ เพื่อสร้างความไว้วางใจให้แก่กระเปารถเมล์และผู้ศึกษาได้ทำการบอกแก่กระเปารถเมล์เกี่ยวกับตัวตนของผู้ศึกษาว่าเป็นนักศึกษาที่เข้ามาสัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อต้องการศึกษาและเรียนรู้ถึงวิถีชีวิตและการทำงานของอาชีพกระเปารถเมล์ โดยเริ่มถามข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวกับการเดินทาง ระยะเวลาการทำงาน รวมถึงพูดคุยถึงเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวกับรถเมล์เพื่อไม่ให้กระเปารถเมล์ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลรู้สึกเกร็งในการตอบคำถาม หลังจากนั้นจึงเริ่มถามถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับชีวิตและการทำงานเป็นกระเปารถเมล์ของผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะเข้าไปศึกษาพื้นที่ภาคสนามทั้ง 3 ช่วงเวลาของวัน คือ ช่วงเช้า ช่วงบ่าย และช่วงเย็น เพื่อช่วยให้เห็นถึงการทำงานและการจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานของกระเปารถเมล์ในแต่ละช่วงเวลาของวัน โดยการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant) ในการศึกษาคั้งนี้ ขั้นตอนแรกผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการสุ่ม (snowball sampling) เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลพื้นฐานบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของกระเปารถเมล์ หลังจากนั้นในขั้นตอนที่สอง ผู้ศึกษาได้ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant) จำนวน 10 คน เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลในเชิงลึก โดยผู้ให้ข้อมูลหลักจะเป็นตัวแทนกลุ่มของกระเปารถเมล์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และรถโดยสารประจำทางของบริษัทเอกชนที่ร่วมบริการ

เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างทางการทำงานและการดำเนินชีวิตภายใต้การทำงานเป็นแรงงานของภาครัฐและเอกชน ซึ่งผู้ศึกษาคัดเลือกโดยพิจารณาจากวัยของกระเปารถเมล์ อายุการทำงาน ความแตกต่างทางประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต

เมื่อได้รวบรวมข้อมูลทุกข้อมูมิที่มาจาก การค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องและข้อมูลปฐมภูมิที่มาจาก การสัมภาษณ์ผ่านผู้ให้ข้อมูลหลักแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการนำข้อมูลที่ได้รวบรวมมาวิเคราะห์ผ่านแนวคิด เรื่องการเคลื่อนย้าย (mobility) เพื่อศึกษาถึงวิถีชีวิตของกระเปารถเมล์ที่มีการเคลื่อนย้ายเข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง ในการดำรงชีพ และใช้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ (Emotion Work) เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ถึง การจัดการอารมณ์ความรู้สึกขณะที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้อาชีพกระเปารถเมล์

1.7 สถานที่ในการศึกษา

ท่าปล่อยรถโดยสารประจำทางบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (ถนนบรมราชชนนี) หรือ รู้จักในชื่อ สายใต้ใหม่ ซึ่งบริเวณดังกล่าวมีรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชน (ขสมก.) และรถโดยสารประจำทางของเอกชนร่วมบริการ

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานศึกษานี้อาจไม่มีประโยชน์ทางตรงกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแต่อาจมีประโยชน์ทางอ้อม ได้แก่

1.8.1 สร้างความเข้าใจถึงชีวิตของผู้ที่ทำงานเป็นกระเปารถเมล์ เข้าใจถึงกระบวนการทำงานของ อาชีพกระเปารถเมล์ภายใต้กฎเกณฑ์และผลตอบแทนที่ต่างกัน

1.8.2 เพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจกับทักษะวิธีการรับมือที่กระเปารถเมล์ต้องจัดการเมื่อเผชิญกับ ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในรถโดยสารประจำทาง และเห็นถึงความสำคัญของวิถีจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของ อาชีพกระเปารถเมล์ที่เป็นแรงงานภาคบริการ

1.9 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1.9.1 รถเมล์ หมายถึง รถโดยสารประจำทางทั้งรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และรถเอกชนร่วมบริการ

1.9.2 กระเปารถเมล์ หมายถึง พนักงานเก็บค่าโดยสารของรถโดยสารประจำทางทั้งรถโดยสารของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และรถเอกชนร่วมบริการ

1.9.3 รถเมล์ขสมก. หมายถึง รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

1.9.4 รถเมล์เอกชนร่วมบริการ หมายถึง รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการโดยผู้ประกอบการซึ่งเป็นภาคเอกชน

1.10 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งหมด 3 ช่วง ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2566 รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 10 เดือน ซึ่งแบ่งช่วงระยะเวลาการดำเนินการศึกษาออกเป็นดังนี้

1.10.1 การค้นหาหัวข้อหรือประเด็นที่ต้องการศึกษา รวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่มีความเกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตของการศึกษา สังเกตการณ์และเก็บข้อมูลเบื้องต้นจากภาคสนาม เป็นระยะเวลา 1 เดือน คือ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565

1.10.2 ศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลจากงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ หนังสือ และฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเข้าถึงภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่ทำอาชีพกระเป่ารถเมล์ เป็นระยะเวลา 7 เดือน คือ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

1.10.3 นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ หนังสือ ฐานข้อมูลออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา และข้อมูลการสัมภาษณ์จากการลงภาคสนาม มาวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา เป็นระยะเวลา 2 เดือน คือ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2566

ตารางแสดงระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลา	ขั้นตอนในการดำเนินงาน
กรกฎาคม พ.ศ. 2565 (ระยะเวลา 1 เดือน)	ค้นหาหัวข้อหรือประเด็นที่ต้องการศึกษา รวบรวมข้อมูลพื้นฐาน กำหนดขอบเขตของการศึกษา สังเกตการณ์และเก็บข้อมูลเบื้องต้นจากภาคสนาม
สิงหาคม พ.ศ. 2565 - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 (ระยะเวลา 7 เดือน)	รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย บทความวิชาการ หนังสือ ฐานข้อมูลออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง และทำการทบทวนแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บข้อมูลจากภาคสนาม
มีนาคม พ.ศ. 2566 - เมษายน พ.ศ. 2566 (ระยะเวลา 2 เดือน)	นำข้อมูลทั้งหมดจากการรวบรวมเอกสารต่างๆ ทั้งงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ หนังสือ ฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาชีวิตประจำวันและการทำงานของกระเป๋ารถมเหล็ก โดยผู้เขียนได้แบ่งหัวข้อในการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ในการศึกษาเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อแรก แนวคิดเรื่องการเคลื่อนย้าย (Mobility) และวรรณกรรม งานวิจัย รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งประเด็นในการทบทวนวรรณกรรม ออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้ 1) วิธีชีวิตบนการเคลื่อนย้าย 2) ปฏิสัมพันธ์ของวัตถุกับการเคลื่อนย้าย 3) ประสบการณ์นำไปสู่การเคลื่อนย้าย 4) การเคลื่อนย้ายกับมิติทางเศรษฐกิจ และ 5) การเคลื่อนย้ายในลักษณะชั่วคราว และหัวข้อที่สอง แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ (Emotion Work) และวรรณกรรม งานวิจัย รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งประเด็นในการทบทวนวรรณกรรม ออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้ 1) การจัดการอารมณ์ต่อหน้าสาธารณะ 2) แรงงานภาคบริการกับการจัดการอารมณ์ 3) ผู้หญิงและบทบาทการเป็นแรงงานทางอารมณ์ และ 4) แรงงานทางอารมณ์และผลตอบแทนที่ได้รับ และเนื่องด้วยงานศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับวิถีชีวิตของกระเป๋ารถมเหล็กยังไม่ถูกพูดถึงในด้านการเคลื่อนย้ายและการจัดการอารมณ์ ความรู้สึกมาก่อน ดังนั้นในการทบทวนวรรณกรรมผู้ศึกษาจึงทำการทบทวนวรรณกรรมที่มีส่วนใกล้เคียง เพื่อช่วยตอบคำถามและทำความเข้าใจถึงหัวข้อที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับงานศึกษาในครั้งนี้

2.1 แนวคิดเรื่องการเคลื่อนย้าย (Mobility) และวรรณกรรม งานวิจัย รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเรื่องการเคลื่อนย้าย (Mobility) เป็นแนวคิดที่มีผลต่อวิถีชีวิตเรื่องชีวิตในสังคมสมัยใหม่ (Modern Society) การเคลื่อนย้ายไม่ได้จำกัดเพียงแค่ผู้คนที่เท่านั้น แต่ยังคงกล่าวถึงการเคลื่อนย้ายของสิ่งของ ทุน และข้อมูลด้วย สังคมสมัยใหม่ต่างกับสังคมก่อนสมัยใหม่ที่ให้ความสนใจและความสำคัญกับการเคลื่อนย้าย (Mobility) มากกว่าการเน้นความมีเสถียรภาพ (Stability) การเคลื่อนย้ายถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้คนได้พบเจอกับความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงโอกาสในการเริ่มต้นใหม่ ๆ การเคลื่อนย้ายไม่ได้เป็นเพียงการเคลื่อนย้ายจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งทางกายภาพเท่านั้น แต่การเคลื่อนย้ายมีลักษณะที่เป็นพลวัตเปลี่ยนแปลง และไม่มีรูปแบบที่ตายตัว ทั้งการเคลื่อนที่แต่ไม่เคลื่อนย้าย (moving without being mobile) โดยบุคคลนั้นไม่ได้เปลี่ยนสถานภาพไปแต่อย่างใด, การเคลื่อนย้ายแต่ไม่เคลื่อนที่ (mobile without moving), และการเคลื่อนที่พร้อมกับการเคลื่อนย้าย (moving and be mobile) อย่างไรก็ตามผู้คนไม่ได้มีการเชื่อมต่องันในรูปแบบเดียวกันทั้งหมด และจากการกล่าวของเควิน ฮันนาม และคณะ (Kevin Hannam et al., 2006 อ้างใน ประเสริฐ แรงกล้า, 2561: 27) กล่าวถึงการเคลื่อนย้ายที่มีทั้งการไม่สามารถเคลื่อนย้าย

(immobility) และการหยุดจอด (mooring) รวมอยู่ด้วย แสดงให้เห็นว่าในขณะที่มีการเคลื่อนย้ายของผู้คนบางคน ก็อาจมีบางคนที่ถูกหยุดนิ่ง ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ รวมถึงอาจเกิดการเคลื่อนย้ายที่มาพร้อมกับการพักหยุดชั่วคราวในระหว่างทางได้เช่นกัน (ประเสริฐ แรงค์กล้า, 2561: 19-27)

นอกจากนี้อาจกล่าวได้ว่าการเคลื่อนย้ายเป็นสิ่งที่ซับซ้อน เนื่องด้วยมีลักษณะการเชื่อมต่อที่ยืดขยายและหลากหลาย ดังนั้นการเคลื่อนย้ายที่เชื่อมต่อกับโลกกว้างจึงต้องพึ่งพาสิ่งที่คงที่ (fixity) หรือหยุดจอด (mooring) ทำให้ศักยภาพของการเคลื่อนย้ายจึงมีการไม่สามารถเคลื่อนย้าย (immobility) เป็นองค์ประกอบร่วมด้วย นอกจากนั้นแล้วการเคลื่อนย้ายยังคงมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสถานที่ วัตถุ บุคคลอื่น รวมถึงสื่อตัวกลางอื่นๆ ที่เป็นตัวช่วยทำให้นำไปสู่สิ่งที่ไม่ได้คาดเดา ทำให้การเคลื่อนย้ายเป็นสิ่งที่เกิดความสัมพันธ์ในรูปแบบเชิงเครือข่ายเกิดขึ้น มีความเกี่ยวข้องและปฏิสัมพันธ์ทั้งคนและวัตถุ อีกทั้งวัตถุภาวะ (materiality) ยังมีส่วนช่วยให้เกิดการผสมกันระหว่างมนุษย์และสิ่งที่ไม่ใช่มนุษย์ที่ทำงานเป็นระบบเคลื่อนย้ายและสนับสนุนวิถีทางการเคลื่อนย้ายในบางรูปแบบ ไม่เพียงเท่านั้นเพราะงานศึกษาการเคลื่อนย้ายยังคงให้ความสนใจกับ “โครงสร้างพื้นฐาน” (infrastructure) ในฐานะที่เป็นตัวช่วยในการผลักดันให้สิ่งต่างๆ สามารถเคลื่อนย้ายได้ เพราะระบบการเคลื่อนย้ายส่วนมากเกิดจากสิ่งที่ติดอยู่กับที่ในทางกายภาพซึ่งมีลักษณะเป็นฐานที่ตั้งต่าง ๆ เช่น ถนน โรงงาน ท่ารถ ท่าเรือ สนามบิน เป็นต้น การเคลื่อนย้ายจึงมุ่งไปที่โครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงการกระจุกตัวของทรัพยากรว่ามีส่วนในการควบคุม ผลักดันการเดินทางเคลื่อนย้ายหรือจำกัดการเดินทางของการเคลื่อนย้ายอย่างไร (ประเสริฐ แรงค์กล้า, 2561: 30-32)

เนื่องจากรูปแบบที่หลากหลายของการเคลื่อนย้าย ทำให้พบว่าอีกหนึ่งรูปแบบในการเคลื่อนย้ายที่อาจจะพบเห็นได้บ่อยครั้งนั้นคือ การย้ายถิ่น โดยการย้ายถิ่นที่อยู่ในบริบทของการเคลื่อนย้ายมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เป็นผลมาจากการมีอิสระเสรีรวมถึงระบบทุนนิยมในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายเชิงพื้นที่ โดยอาจเป็นรูปแบบการเคลื่อนย้ายระหว่างประเทศ ซึ่งอาจมีปัจจัยที่ทำให้เกิดการเคลื่อนย้าย คือ แรงจูงใจทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ความต้องการในแง่วัตถุเพื่อทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้นกว่าเดิม หรืออาจเป็นปัจจัยในมุมมองเรื่อง ความไม่เท่าเทียมกันหรือต้องการหลีกเลี่ยงจากการถูกกดทับแนวคิดเรื่องการเคลื่อนย้ายสำหรับ Harvey (1989 อ้างใน Ettore Recchi & Aurore Flipo, 2020: 132) มองว่าการเคลื่อนย้ายรวมถึงธรรมชาติของระบบทุนนิยมเป็นการแสวงหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อต้องการขยายตัวให้กว้างขึ้นและเร็วขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการเคลื่อนย้ายของระบบทุนนิยมเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ได้ การย้ายถิ่นระหว่างประเทศอาจเกิดจากความไม่สมดุลระหว่างทุนกับแรงงาน กล่าวคือ การมีทุนจำนวนมาก แต่ขาดแคลนซึ่งแรงงาน ดังนั้นภายใต้โหมดการผลิตในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งมีระบบทุนนิยมเข้ามาเกี่ยวข้อง การเคลื่อนย้ายของแรงงานจึงเป็นส่วนสำคัญของการผลิต และเห็นได้ว่าปัจจุบันคนงานย้ายเข้ามาอยู่ในเมืองเป็นจำนวนมากชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของเศรษฐกิจระหว่างเมือง (Urban) กับชนบท (Rural) ที่เป็นปัจจัยซึ่งทำให้เกิดแนวโน้มของการย้ายถิ่นเข้าสู่เมือง อย่างไรก็ตามการเคลื่อนย้ายไม่ได้หมายถึง

การเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศเท่านั้น แต่การเคลื่อนย้ายแรงงานยังหมายถึง การเคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งซึ่งรวมถึงความสามารถของคนในการทำงานในสถานที่ทางกายภาพแห่งใดแห่งหนึ่ง อาจจะมาจากหมู่บ้านแห่งหนึ่งไปยังอีกเมืองหนึ่ง หรือจากเมืองหนึ่งไปยังอีกเมืองหนึ่ง หรือจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งและยังรวมถึงการเคลื่อนย้ายผู้คนจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งในชีวิตประจำวัน (Hanson, 2012 อ้างใน Paola Jiron & Walter A. Imilan, 2015: 123)

การศึกษางานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการเคลื่อนย้าย สามารถแบ่งประเด็นได้ 5 ประเด็น คือ 1) วิถีชีวิตบนการเคลื่อนย้าย 2) ปฏิสัมพันธ์ของวัตถุกับการเคลื่อนย้าย 3) ประสบการณ์นำไปสู่การเคลื่อนย้าย 4) การเคลื่อนย้ายกับมิติทางเศรษฐกิจ และ 5) การเคลื่อนย้ายในลักษณะชั่วคราว

1) วรรณกรรมที่เกี่ยวกับวิถีชีวิตบนการเคลื่อนย้าย มีงานศึกษาเรื่อง *เร่ขายลอตเตอรี่: ชีวิตทางเศรษฐกิจบนรากฐานการเคลื่อนย้ายของคนเมืองเลย* ของอนุพงษ์ จันทะแจ่ม (2561) ช่วยขยายมุมมองเกี่ยวกับวิถีชีวิตของผู้คนที่มีการเคลื่อนย้ายเข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง ในการดำรงชีพ งานศึกษานี้กล่าวถึงเส้นทางอาชีพของผู้ค้าลอตเตอรี่รายย่อยที่ออกเดินทางเร่ขายลอตเตอรี่นอกพื้นที่ โดยอาชีพนี้เป็นหนึ่งในเส้นทางของการดำเนินชีวิต โดยใช้มนต์ศาสตร์การเคลื่อนย้าย (mobility) และการไม่เคลื่อนย้าย (immobility) ซึ่งเสนอให้เห็นถึงที่ไปที่มาของการเริ่มต้นอาชีพเร่ขายลอตเตอรี่ ความเปลี่ยนแปลงของการประกอบอาชีพค้าลอตเตอรี่รายย่อย ประสบการณ์เดินทางเคลื่อนย้ายของผู้ค้าลอตเตอรี่รายย่อย และชีวิตทางสังคมและเศรษฐกิจของคนเมืองเลย ที่สัมพันธ์กับอาชีพขายลอตเตอรี่ โดยการศึกษาครั้งนี้อนุพงษ์ จันทะแจ่ม เน้นการวิเคราะห์การเคลื่อนย้ายของชีวิตคนเมืองเลยที่เป็นผู้ค้าลอตเตอรี่รายย่อย ที่มีการเคลื่อนย้ายออกจากถิ่นบ้านเกิดเพื่อแสวงหารายได้ ผลการศึกษาในงานศึกษาแสดงให้เห็นว่า ชีวิตของผู้ค้าลอตเตอรี่มีการเคลื่อนย้ายและเดินทางไปขายทั้งละแวกกรุงเทพมหานครและในต่างจังหวัด ผู้ค้าลอตเตอรี่พยายามหาช่องทางรายได้จากทั้งสังคมบ้านเกิดและสังคมปลายทางที่ไปเพื่อความอยู่รอดและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยการทำอาชีพนี้ถือเป็นการเคลื่อนย้ายไประยะสั้น และมีการหยุดพักชั่วคราวในแต่ละเดือน การหยุดพักชั่วคราวก่อนเดินทางอีกครั้งเป็นการเดินทางกลับมาพักยังบ้านเกิดในท้องถิ่น ผู้ค้าลอตเตอรี่ไปขายลอตเตอรี่นอกพื้นที่ที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจบ้านเกิดของตัวเองให้มีชีวิตมากขึ้น อีกทั้งมองว่ารายได้ที่สามารถนำมาใช้จ่ายก็เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

ทำนองเดียวกัน ในงานศึกษาของชาลิสสา เบ้าสุภี (2564) เรื่อง *“ชาวเรือโยง: วิถีชีวิตบนเรือบ้านและการเคลื่อนย้ายในสายน้ำเจ้าพระยา”* ซึ่งชี้ให้เห็นถึงวิถีชีวิตของชาวเรือโยงในแม่น้ำเจ้าพระยาผ่านมนต์ศาสตร์เรื่องการเคลื่อนย้าย (mobility) โดยเสนอให้เห็นถึงการเข้าสู่วิถีชีวิตแห่งการเคลื่อนย้าย การใช้ชีวิตประจำวันและการดำรงชีพบนเรือ วัฒนธรรมและทักษะเฉพาะด้านของชาวเรือโยงที่พึงมี เนื่องด้วยลักษณะของวิถีชีวิตที่มีการเคลื่อนย้าย ตลอดจนพื้นที่ของเรือในฐานะที่เป็นบ้านและเครื่องมือในการทำมาหากิน

งานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ซาลิสซา เบ้าสุภี เน้นการวิเคราะห์การเคลื่อนย้ายที่เป็นส่วนสำคัญของชีวิตชาวเรือโยง การเตรียมความพร้อมของชาวเรือโยงในทุกด้านสำหรับการเคลื่อนย้ายที่มีจังหวะชีวิตไม่แน่นอน ผลการศึกษาของงานศึกษานี้พบว่าวิถีชีวิตของชาวเรือโยงใช้เรือเป็นพื้นที่หลักของชีวิต โดยใช้เรือเป็นพื้นที่ในการอยู่อาศัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันราวกับบ้านบนบก และขณะเดียวกันเรือก็เป็นพื้นที่ในการทำงานด้วยเช่นกัน อีกทั้งวิถีชีวิตของชาวเรือโยงบนการเคลื่อนย้ายมีจังหวะที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ การเคลื่อนย้ายของชาวเรือโยงจึงมีจังหวะการเคลื่อนย้ายที่หลากหลาย ทั้งจังหวะการเคลื่อนย้าย (mobility), จังหวะการไม่สามารถเคลื่อนย้าย (immobility) และการหยุดจอด (mooring) อันเนื่องมาจากเผชิญกับสิ่งที่ไม่คาดคิด เช่น กระแสน้ำรุนแรง สภาพอากาศ รวมถึงสภาวะน้ำขึ้น-น้ำลงที่อาจก่อให้เกิดอันตรายได้

2) วรรณกรรมเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ของวัตถุกับการเคลื่อนย้าย มีงานศึกษาของ Kathy Burrell (2008) เรื่อง “Materialising the Border: Spaces of Mobility and Material Culture in Migration from Post-Socialist Poland” นำเสนอให้เห็นถึงวัตถุที่ความเชื่อมโยงกันกับการโยกย้ายถิ่นฐาน บทความชี้ให้เห็นถึงความหลากหลายของวัตถุที่เป็นเครื่องมือซึ่งเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายทั้งการย้ายถิ่นในระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ หนังสือเดินทาง-วีซ่า การเดินทางด้วยรถยนต์และรถโค้ช (coach) และกระเป๋าเดินทาง บทความนำเสนอถึงการเคลื่อนย้ายถิ่นจากประเทศโปแลนด์ไปยังประเทศอังกฤษ โดยผู้อพยพชาวโปแลนด์ใช้วัฒนธรรมทางวัตถุเป็นตัวช่วยในการเคลื่อนย้ายในแต่ละครั้ง ซึ่ง As Wang (2004, 355 อ้างใน Kathy Burrell, 2008: 357) กล่าวว่าหนังสือเดินทาง (passport) เชื่อมโยงกับอัตลักษณ์ส่วนบุคคล อีกทั้งยังเป็นวัตถุที่สำคัญที่สุดในการเคลื่อนย้ายที่พวกเขาสามารถมีได้ ส่วนการเดินทางเคลื่อนย้ายถิ่นด้วยรถยนต์ส่วนตัวและรถโค้ช (coach) สะท้อนให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ โดยรถยนต์ส่วนตัวและรถโค้ช (coach) เป็นเหมือนการแบ่งชั้นทางสังคมของผู้อพยพชาวโปแลนด์ ส่วนกระเป๋าเดินทางมีหน้าที่ที่สำคัญในการเดินทางระหว่างโปแลนด์และอังกฤษ อยู่ 2 ประเภท ประเภทแรก คือ กระเป๋าเดินทางสามารถเป็นเพื่อนร่วมทางได้ กระเป๋าเดินทางเปรียบเสมือนพันธมิตรด้านการเดินทางซึ่งมีส่วนเชื่อมโยงและอยู่ใกล้ชิดกับตัวตนของผู้เดินทาง ประเภทที่สอง กล่าวถึงคุณลักษณะของกระเป๋าเดินทางที่มีความสามารถในการบรรจุสิ่งของสำหรับผู้เดินทาง และพกพาไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย

จากการศึกษาของ Kathy Burrell ได้สร้างความเข้าใจถึงการเคลื่อนย้ายของผู้อพยพย้ายถิ่นที่มีสภาพแวดล้อมทางวัตถุเข้ามาเกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังประเทศอังกฤษ สัญลักษณ์ของวัตถุที่มากับการย้ายถิ่นได้แสดงให้เห็นถึงขอบเขตที่วัฒนธรรมทางวัตถุมีความสำคัญ เช่น พาหนะที่ใช้ในการเดินทางไปยังอังกฤษ ทั้งรถยนต์ส่วนตัวและรถโค้ช (coach) ที่มีผลต่อประสบการณ์ของชาวโปแลนด์และสะท้อนให้เห็นถึงเศรษฐกิจและสังคมระหว่างโปแลนด์และอังกฤษที่ต่างกัน หรือกระเป๋าเดินทางที่บรรจุไปด้วยของขวัญเมื่อเดินทางกลับบ้านก็เพื่อแสดงให้เห็นถึงสถานะทางเศรษฐกิจ

นอกจากนี้ในบทความเรื่อง “*The Politics and Poetics of Infrastructure*” ของ Brian Larkin (2013) ก็ช่วยเสนอให้เห็นว่าหากปราศจากการหยุดนิ่ง การเคลื่อนย้ายก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ โดยกล่าวว่า ในระหว่างการเคลื่อนย้าย ขณะเดียวกันก็จะมีบางสิ่งที่เป็นสิ่งที่หยุดนิ่งที่ผันเปลี่ยนมาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ช่วยเอื้ออำนวยและผลักดัน ให้เกิดการเคลื่อนย้าย โดยสิ่งเหล่านี้คือ โครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ซึ่งเป็นเครือข่ายที่สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนไหลของสินค้าหรือผู้คน ลักษณะสำคัญของโครงสร้างพื้นฐานเหล่านี้จะมาในรูปแบบของวัตถุ (material forms) ซึ่งเป็นสิ่งของที่สร้างขึ้น อีกทั้งยังเป็นสิ่งของที่มีความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ดังนั้นจึงทำให้กลายเป็นตัวช่วยที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนในพื้นที่นั้น

3) วรรณกรรมเกี่ยวกับประสบการณ์นำไปสู่การเคลื่อนย้าย ซึ่งเป็นงานการเคลื่อนย้ายศึกษาของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การเคลื่อนที่ การเคลื่อนย้าย โดยทำการเคลื่อนย้ายเนื่องจากคนใกล้ชิดหรือบรรพบุรุษของตนเคยเคลื่อนย้ายไป ณ ที่แห่งนั้นมาก่อน จึงทำให้การเคลื่อนย้ายของผู้คนในสังคมปัจจุบันดำเนินรอยตาม ในงานศึกษาเรื่อง “*การเมืองของการ(ไม่)เคลื่อนย้ายของแรงงานหนุ่มสาวไทย*” ของ วาสนา ละอองปลิว (2561) แสดงให้เห็นถึงการย้ายถิ่นที่มีโลกาภิวัตน์เป็นตัวเร่ง ทำให้การเคลื่อนย้ายข้ามพื้นที่เป็นเรื่องปกติ โดยงานศึกษานี้ใช้กระบวนทัศน์การเคลื่อนย้าย (mobility paradigm) ในการแสดงให้เห็นถึงความเป็นการเมืองของการเคลื่อนย้ายผ่านประสบการณ์ของการเคลื่อนที่เชิงกายภาพของแรงงาน และแสดงให้เห็นถึงชีวิตทางสังคมของชุมชนชานบ้านหัวทุ่ง ที่มีอาชีพหลักคือเกษตรกรรม แต่รายได้ส่วนใหญ่มาจากการเป็นแรงงานรับจ้าง การออกไปรับจ้างทำให้ผู้คนได้มีโอกาสพบปะกับแรงงานรับจ้างที่มาจากพื้นที่อื่น ซึ่งนำไปสู่การเข้าถึงการประกอบอาชีพที่หลากหลายมากขึ้น โดยมีการไปทำงานที่ต่างประเทศในช่วงปลายทศวรรษ 2510 หลังจากทีกลุ่มแรกสำเร็จผลจากการไปทำงานในต่างประเทศ ส่งผลให้ผู้ชายวัยแรงงานและคนหนุ่มในหมู่บ้านต้องการที่จะไปทำงานต่างประเทศ โดยสมัครไปทำงานในตะวันออกกลาง คนที่ไปทำงานนอกประเทศได้ ส่วนใหญ่แล้วเป็นคนที่มีฐานะปานกลางขึ้นไป การเดินทางไปทำงานต่างประเทศลดลงตั้งแต่ปลายทศวรรษ 2530 แต่กลับกลายเป็นว่า 10 ปีที่ผ่านมา วัยหนุ่มสาวอายุราว 20-30 ปี เป็นกลุ่มที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศแทน โดยแรงงานหนุ่มสาวเหล่านี้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ประสบการณ์ของคนรุ่นก่อนเป็นข้อมูลที่ช่วยทำให้เกิดความต้องการไปทำงานต่างประเทศ นอกจากนั้นการเข้าถึงประสบการณ์ที่มีผู้แชร์ไว้ในโลกออนไลน์ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับต่างประเทศได้ดี ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการเป็นแรงงานข้ามชาติของคนหนุ่มสาวบ้านหัวทุ่ง ทำให้เห็นถึงภาพความซับซ้อนของการเคลื่อนย้ายที่มากกว่าการเคลื่อนที่ในเชิงกายภาพ การเคลื่อนย้ายของคนหนุ่มสาวบ้านหัวทุ่งมีสถานะกลายเป็นฮีโร่ เนื่องด้วยมีการส่งเงินกลับมาบ้าน อีกทั้งยังแสดงให้เห็นว่าการเคลื่อนย้ายของคนหนุ่มสาวบ้านหัวทุ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเคลื่อนย้ายของผู้คนและวัตถุที่เกิดขึ้นได้อย่างเสรีในยุคโลกาภิวัตน์ แต่อย่างไรก็ตามก็มีส่วนที่เป็นการเคลื่อนที่ที่หยุดชะงักเนื่องจากกฎเกณฑ์การเข้าเมือง กฎหมายการจ้างงาน และเงื่อนไขอื่นๆ ทางสังคมที่ทำให้การเคลื่อนย้ายของคนหนุ่มสาวไม่ได้เป็นไปอย่างเสรี

นอกจากนี้การเคลื่อนที่ไปยังต่างแดนของวัยหนุ่มสาวไม่เพียงแต่เป็นการเคลื่อนที่ของแรงงาน แต่ยังเต็มไปด้วยความหมายและอำนาจที่ทำให้รับรู้ถึงการเคลื่อนย้ายที่เกิดขึ้นหลายรูปแบบ ทั้งการเคลื่อนที่ที่หยุดชะงัก รวมถึงการไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้

ประเด็นเรื่องประสบการณ์นำไปสู่การเคลื่อนย้ายยังพบในงานศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการย้ายถิ่นไปทำงานในประเทศสาธารณรัฐเกาหลีและความสัมพันธ์กับเครือข่ายของแรงงานไทย” ของขวัญนคร สอนหมั่น และอภิศักดิ์ ธีระวิสิษฐ์ (2556) โดยผู้เขียนได้ใช้แนวคิดเรื่องการย้ายถิ่นในนำเสนอถึงกลุ่มคนที่ย้ายถิ่นไปทำงานในประเทศเกาหลี โดยทำการสัมภาษณ์รวมทั้งสิ้น 30 คราวเรือน ใน 3 พื้นที่ คือ จังหวัดขอนแก่น ชัยภูมิ และอุดรธานี และงานศึกษาชี้ให้เห็นถึงปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและการมีเครือข่ายของแรงงานที่ส่งผลให้ประสบผลสำเร็จในการใช้ชีวิตในฐานะแรงงานต่างประเทศ ผลงานศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศเกาหลี คือ อัตราค่าแรงสูง ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายไปทำงานต่างประเทศ เนื่องด้วยรายได้จากการประกอบอาชีพในประเทศไม่เพียงพอ อีกทั้งการมีเครือข่ายในต่างประเทศ กล่าวคือ การมีเพื่อน ญาติพี่น้อง หรือคนรู้จักของแรงงานเคยไปทำงานในต่างประเทศมาแล้ว เป็นปัจจัยที่ดึงดูดให้ย้ายถิ่นไปทำงานต่างประเทศและมองว่าการมีเครือข่ายในต่างประเทศมีส่วนช่วยให้แรงงานประสบความสำเร็จในการทำงาน งานศึกษากล่าวว่าประเทศสาธารณรัฐเกาหลีเป็นประเทศที่มีแรงงานไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเดินทางเข้าไปทำงานทุกปีดังนั้นจึงทำให้มีกลุ่มคนไทยที่อาศัยในเกาหลี เกิดการสร้างเครือข่ายและนำไปสู่การขยายตัวของเครือข่ายแรงงานที่กว้างขึ้น

จากงานศึกษาของ วาสนา ละอองปลิว (2561) และงานศึกษาของขวัญนคร สอนหมั่น และอภิศักดิ์ ธีระวิสิษฐ์ (2556) ช่วยให้เห็นมิติของการมีเครือข่ายของแรงงานและข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การเดินทางไปทำงานต่างประเทศจากบุคคลใกล้ชิด และ/หรือการได้รับคำแนะนำหรือชักชวนจากเครือข่าย คนรู้จักเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้แรงงานเกิดการเคลื่อนย้ายถิ่นเพื่อไปทำงานที่ต่างประเทศ ดังที่ Stark (1982) (Stark, 1982 อ้างใน Martin van der Velde และ Ton van Naerssen, 2010: 219) เสนอว่า เศรษฐศาสตร์ใหม่ของการย้ายถิ่นของแรงงาน ได้เปลี่ยนจุดเน้นสำคัญของการย้ายถิ่นจากบุคคลเป็นการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในครัวเรือน ครอบครัว หรือแม้แต่ชุมชน

4) งานวรรณกรรมเรื่องการเคลื่อนย้ายกับมิติทางเศรษฐกิจของสิริรัฐ สุกันธา (2557) เรื่อง “การเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติสัญชาติพม่าในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย” ช่วยทำให้เห็นมิติของการเคลื่อนย้ายที่มีระบบทุนนิยมและความต้องการหลุดพ้นจากความยากลำบากจึงทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายเพื่อต้องการชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น งานศึกษาใช้มิติการย้ายถิ่นและการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ ซึ่งเสนอให้เห็นถึงปัจจัยที่มีส่วนผลักดันให้แรงงานสัญชาติพม่าเดินทางเข้ามาทำงานในเขตภาคเหนือตอนบน เพราะต้องการมีงานทำและมีรายได้ที่มั่นคง ความต้องการหลุดออกจากการโดนกดขี่ข่มเหง

จากรัฐบาลทหารของพม่า และการมีทางเลือกสำหรับการทำงานอื่นๆ มีน้อยเมื่อเทียบกับประเทศไทย ตำแหน่งงานมีส่วนในการดึงดูดให้แรงงานข้ามชาติ เดินทางเข้ามาทำงานเพื่อที่จะได้ส่งเงินกลับไปให้พ่อแม่ที่อยู่ในประเทศพม่าได้อย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่าในการเคลื่อนย้ายของแรงงานข้ามชาติมีทั้งการเคลื่อนย้ายแบบแรงงานชั่วคราวและการเคลื่อนย้ายแรงงานแบบถาวร การเคลื่อนย้ายมีทั้งเดินทางด้วยเท้าเข้ามาตามตะเข็บชายแดน เดินทางโดยรถโดยสารประจำทางโดยมีนายหน้าหรือคนรู้จักที่เคยทำงานในประเทศไทย เดินทางมาด้วย เดินทางโดยรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ซึ่งมีนายหน้ามาด้วย การเคลื่อนย้ายของแรงงานพม่า นอกจากด้านเศรษฐกิจแล้ว ยังมีเรื่องของ การปล่อยให้ประชาชนต้องอดอยาก เกิดสภาวะเงินเฟ้อ ปัจจัยด้านการเมืองมีส่วนสำคัญมากที่ทำให้ประชาชนต้องการย้ายถิ่น และประเทศไทยเองก็ขาดแคลนแรงงาน ในภาคอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม ส่งผลให้แรงงานเหล่านี้จึงมีตำแหน่งงานให้ทำในประเทศไทย

5) งานวรรณกรรมการศึกษาการเคลื่อนย้ายในลักษณะชั่วคราว เรื่อง “กระบวนการเคลื่อนย้ายแรงงานครูฟิลิปปินส์ในประเทศไทย” ของชนิดาภา ชะลอมวงษ์ (2558) ที่อธิบายถึงการเคลื่อนย้ายของแรงงาน โดยงานศึกษาชี้ให้เห็นถึงกลุ่มประชากรแรงงานครูฟิลิปปินส์ที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยโดยมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้น และเน้นวิเคราะห์ถึงการเคลื่อนย้ายและปัจจัยในการเคลื่อนย้ายของแรงงานครูในฟิลิปปินส์ โดยกล่าวว่าการเคลื่อนย้ายแรงงานครูในฟิลิปปินส์มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากประเทศฟิลิปปินส์ถือเป็นประเทศที่มีศักยภาพในด้านคุณภาพประชากรวัยแรงงานด้านการศึกษาในระดับสูง ผลการศึกษาพบว่าแรงงานครูฟิลิปปินส์ที่เข้ามาในไทยบางส่วนไม่ได้เป็นครูมาแต่ต้น บางส่วนเข้ามาแล้วจึงผันตัวเองมาเป็นแรงงานวิชาชีพครูในประเทศไทย แรงผลักดันที่ทำให้เลือกเข้ามาทำงานในไทยเนื่องจากเหตุผล การขาดสิ่งจูงใจสำหรับความก้าวหน้าเพราะระดับค่าจ้างครูในฟิลิปปินส์มีอัตราที่ต่ำ จึงต้องดิ้นรนเพื่อให้ตนเอง และครอบครัวหลุดพ้นจากความยากจน อย่างไรก็ตามแรงงานครูฟิลิปปินส์ที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยไม่ได้ตั้งใจจะทำงานอยู่ในประเทศไทยถาวร แม้จะมีค่าครองชีพที่ถูกก็ตาม แต่แรงงานเหล่านี้ยังคงต้องการเดินทางต่อไปในประเทศในทวีปอเมริกา ยุโรป และออสเตรเลีย เป็นต้น ประเทศไทยจึงถือเป็นประเทศทางผ่านที่แรงงานครูฟิลิปปินส์บางกลุ่มเดินทางเข้ามาหางานทำเพื่อรอโอกาสเดินทางไปทำงานยังประเทศที่สาม

งานศึกษาดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงการเคลื่อนย้าย (Mobility) ซึ่งมีรูปแบบที่หลากหลาย โดยการเคลื่อนย้ายไม่ว่าจะรูปแบบใดล้วนส่งผลต่อชีวิตของผู้คนไม่แบบใดก็แบบหนึ่ง และแสดงให้เห็นถึงการเคลื่อนย้ายของแรงงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงเศรษฐกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของปัจเจก ทั้งการเคลื่อนที่แต่ไม่เคลื่อนย้ายของแรงงาน การเคลื่อนย้ายเพื่อเลื่อนชั้นทางสังคม การเคลื่อนย้ายในลักษณะของการย้ายถิ่น โดยการเคลื่อนย้ายเหล่านี้เป็นการเคลื่อนย้ายเพื่อการดำรงชีพและเป็นการเคลื่อนย้ายที่นำไปสู่การสะสมทุนทางเศรษฐกิจให้แก่ตัวปัจเจก

ด้วยเหตุนี้ งานศึกษาในกลุ่มการเคลื่อนย้ายศึกษาเหล่านี้ช่วยให้เข้าใจชีวิตทางสังคมของปัจเจกผ่านการเคลื่อนที่ การเคลื่อนย้าย การหยุดจุด การเคลื่อนที่แต่ไม่เคลื่อนย้าย การเคลื่อนย้ายที่นำไปสู่การเกิดการเลื่อนชั้นทางสังคมเกิดขึ้น วัตถุประสงค์และโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นตัวช่วยในการผลักดันให้เกิดการเคลื่อนย้าย อีกทั้งงานศึกษาในกลุ่มการเคลื่อนย้ายศึกษายังช่วยให้เข้าใจถึง การเคลื่อนย้ายที่ความสำคัญเชิงเศรษฐกิจมีผลต่อการดำรงชีพของปัจเจก และการศึกษาการเคลื่อนย้ายในงานศึกษาที่ผ่านมาไม่ได้สะท้อนให้เห็นถึงมุมมองการเคลื่อนย้ายในชีวิตประจำวันในขณะที่มีมิติของการเคลื่อนย้ายข้ามถิ่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นในงานศึกษาการเคลื่อนย้ายครั้งนี้จะมุ่งเน้นทำความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของแรงงานกับการเคลื่อนย้ายในบริบทของวิถีชีวิตที่มีทั้งการเคลื่อนย้ายในมิติการย้ายถิ่นเข้ามาทำงานและการเคลื่อนย้ายในแง่ชีวิตประจำวัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ และวรรณกรรม งานวิจัย รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดการทางอารมณ์เป็นแนวคิดของ Arlie Hochschild โดยเน้นถึงวิธีการใช้ในการปรับเปลี่ยนอารมณ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกฎแห่งความรู้สึก (feeling rules) และกฎแห่งการแสดงออก (display rules) ทั้งการกระทำภายนอก (surface acting) และการกระทำภายใน (deep acting)

โดย Hochschild ได้กล่าวถึงกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ (emotion) และการแสดงออก (acting) ว่ามี 2 ประการ ได้แก่ กฎแห่งความรู้สึก (feeling rules) และกฎแห่งการแสดงออก (display rules) กฎแห่งความรู้สึก (feeling rules) เป็นสิ่งกำหนดว่าปัจเจกควรมีอารมณ์ความรู้สึกเช่นไรในสถานการณ์หนึ่ง โดยกฎแห่งความรู้สึกจะควบคุมขอบเขตความรุนแรงของอารมณ์ ทิศทางของอารมณ์ รวมถึงความต่อเนื่องของอารมณ์ ส่วนกฎแห่งการแสดงออก (display rules) จะเป็นสิ่งที่กำหนดการแสดงลักษณะท่าทางภายนอกที่ปรากฏออกมาว่าปัจเจกมีอารมณ์ความรู้สึกอย่างไร โดยกฎนี้จะทำหน้าที่ในการควบคุมการแสดงออกของปัจเจก เมื่อเกิดสถานการณ์หนึ่งปัจเจกจะแสดงออกซึ่งอารมณ์ความรู้สึกอย่างไร รวมถึงควรแสดงออกมาในลักษณะใดเช่นกัน นอกจากนั้นแล้ว Hochschild ยังได้พูดถึงการกระทำ 2 ประการที่ปัจเจกต้องจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ได้แก่ การกระทำภายนอก (surface acting) และการกระทำภายใน (deep acting) การกระทำภายนอก (surface acting) เป็นการจัดการกับการแสดงออกที่กลายเป็นภาพปรากฏต่อสังคมว่าปัจเจกมีอารมณ์ความรู้สึกที่สอดคล้องกับความคาดหวังหรือกฎแห่งการแสดงออก (display rules) ต่อสถานการณ์นั้นๆ ส่วนการกระทำภายใน (deep acting) เป็นการจัดการภายใน โดยจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกภายในของตนเอง เพื่อสะท้อนอารมณ์ความรู้สึกนั้นออกมาสู่ภายนอก (Hochschild, 1979 อ้างใน ศุภมาส เพชรพรหม, 2550: 30)

นอกจากนี้ Hochschild ยังได้กล่าวถึงการกระทำที่พยายามเปลี่ยนระดับหรือลักษณะอารมณ์ความรู้สึกส่วนตัวของตัวเอง โดยเรียกว่า “การจัดการอารมณ์ (Emotion work or Emotion management)” ซึ่งลักษณะของการจัดการอารมณ์มีอยู่ 2 ประการ ได้แก่ 1) การกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ (evocation) ซึ่งจะเกิดอารมณ์ขึ้นตามที่เรากำลังต้องการ และ 2) การระงับอารมณ์ (suppression) เกิดขึ้นเมื่อเราไม่ต้องการแสดงออกซึ่งอารมณ์ อย่างไรก็ตามเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้การจัดการอารมณ์ จะมีวิธีการจัดการอารมณ์ของตน (techniques of emotion work) 3 วิธี ดังนี้

1) เทคนิคด้านความคิด (cognitive technique) คือการพยายามเปลี่ยนความคิด ความเชื่อ เพื่อที่จะเปลี่ยนสถานการณ์ที่เกิดอารมณ์ความรู้สึกต่อบางสิ่งบางอย่าง

2) เทคนิคด้านร่างกาย (bodily technique) คือ การใช้ร่างกายในการสร้างให้เกิดอารมณ์ไปในทิศทางที่เราต้องการ

3) เทคนิคด้านการแสดงออก (expressive technique) เป็นการเปลี่ยนลักษณะการแสดงออกเพื่อเปลี่ยนซึ่งความรู้สึกภายในของเรา

การศึกษางานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการจัดการทางอารมณ์ สามารถแบ่งประเด็นได้ 4 ประเด็น คือ 1) การจัดการอารมณ์ต่อหน้าสาธารณะ 2) แรงงานภาคบริการกับการจัดการอารมณ์ 3) ผู้หญิงและบทบาทการเป็นแรงงานทางอารมณ์ และ 4) แรงงานทางอารมณ์และผลตอบแทนที่ได้รับ

1) วรรณกรรมการจัดการอารมณ์ต่อหน้าสาธารณะ โดยเกี่ยวข้องกับการสร้างการแสดงทางสีหน้าและท่าทางทางร่างกายที่เปิดเผยต่อสาธารณะในทางที่สังคมคาดหวัง ซึ่งก็คือการควบคุมอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง บทความเรื่อง “Emotional Labor: Regulating Emotions for a Wage” ของ Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019) เสนอว่าการใช้แรงงานทางอารมณ์ประกอบด้วยกระบวนการที่รวมถึงข้อกำหนดทางอารมณ์ที่ชัดเจน (เช่น กฎในการแสดง) และกลยุทธ์ที่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านั้น อีกทั้งกล่าวว่านักแสดงละครที่แสดงมานานเป็นพนักงานในอาชีพการใช้แรงงานทางอารมณ์ต้องตอบสนองต่อข้อกำหนดหรือกฎการแสดงโดยใช้การแสดงที่ลึกซึ้งเพื่อหลอกตัวเอง โดยเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกของตนเองเพื่อสร้างการแสดงที่จริงจัง ซึ่งกลยุทธ์นี้ต้องใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อบรรลุเป้าหมายของการแสดง ในงานของ Hochschild (Hochschild อ้างใน Grandey, A. A., & Sayre, G. M. 2019: 2) จึงมองว่าความพยายามนี้เป็นค่าใช้จ่ายที่สูงสำหรับนักแสดง งานศึกษานี้ยังกล่าวถึงการควบคุมอารมณ์ที่มีผลต่อค่าจ้าง การให้รางวัลทางการเงินสำหรับแรงงานทางอารมณ์จะถูกควบคุมและได้รับผลตอบแทนโดยขึ้นอยู่กับผลงาน อีกทั้งการแสดงที่แสดงต่อผู้ชมซึ่งเป็นการแสดงที่ลึกซึ้ง แนบเนียนของแรงงานทางอารมณ์ที่ช่วยสร้างความพึงพอใจต่อผู้ชมจะมีผลต่อการเพิ่มผลประโยชน์ในทางการเงินให้แก่นักแสดงด้วย

อีกทั้งการควบคุมอารมณ์ในบริบทของการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญที่แรงงานต้องพยายามเปลี่ยนความรู้สึกที่แท้จริงของตัวเองให้มีลักษณะที่เหมือนจริงใจ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น แต่กลับกัน แรงงานจะต้องเก็บกอดความรู้สึกของตัวเองและเลือกสวมหน้ากากหรือสวมบทบาทเพื่อผลลัพธ์ความเป็นอยู่ที่ดีต่อตัวเองซึ่งการสวมบทบาทนี้มีลักษณะที่คล้ายกับแนวคิดที่ปรากฏในหนังสือเรื่อง “*The Presentation of Self in Everyday Life*” ของ Erving Goffman (1956) ซึ่งสนใจปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในชีวิตประจำวัน โดย Goffman ได้เสนอแนวคิดผ่านการกระทำของบุคคล ซึ่งเรียกแนวคิดนี้ว่า การวิเคราะห์เชิงตัวละคร (Dramaturgy analysis) การวิเคราะห์เชิงละครของ Goffman พัฒนามาจากวิธีการสังเกตที่วางอยู่บนรากฐาน 6 ประการ คือ 1.การแสดง 2.กลุ่มคน 3.บริบทและพฤติกรรม 4.บทบาทที่แตกต่าง 5.การสื่อสารที่ไม่อิงกับสัญลักษณ์(คำพูด) และ 6.ศิลปะสำหรับการจัดการเกี่ยวกับความประทับใจ (กนกวรรณ สุทธิพร, 2553, ออนไลน์) และ Goffman กล่าวว่าเมื่อปัจเจกปรากฏตัวต่อหน้าผู้อื่นการกระทำของพวกเขาจะมีผลต่อความหมายที่มีต่อสถานการณ์ที่พวกเขากำลังเผชิญ ปัจเจกจะแสดงออกซึ่งการกระทำโดยผ่านกระบวนการคิด คำนวณอย่างละเอียดถี่ถ้วนเพื่อแสดงออกในลักษณะที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้อื่น ซึ่งเป็นการแสดงออกหรือการตอบสนองตามที่บุคคลเหล่านั้นคาดหวังจะได้รับ (Goffman, 1956: 3) การแสดงออกเหล่านั้นมีวิธีการลักษณะเดียวกันกับการเล่นละคร คือ ทุกคนมีการกระทำทางสังคมต่อผู้อื่นด้วยการเล่นละครให้ผู้อื่นดู ปัจเจกบุคคลต่างกำลังแสดงละคร (Perform) อยู่บนเวที โดยหน้าเวทีมีผู้ชม (Audience) ซึ่งหมายถึงบุคคลอื่นที่มนุษย์กำลังมีปฏิสัมพันธ์ด้วยบนเวที ประกอบด้วย หน้าฉาก (Front state) และหลังฉาก (Back state) โดยที่หน้าฉาก (Front state) เป็นการนำเสนอตัวตนของปัจเจกตามที่ต้องการให้ผู้อื่นเห็นหรือรับรู้ รวมไปถึงการเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับสถานภาพ สถานการณ์ รวมถึงการมีกิริยาท่าทาง การวางตัว สีหน้าและการแต่งกายที่เป็นไปตามบทบาท อาจกล่าวได้ว่าหน้าฉากนั้นคือตัวตนที่มนุษย์ต้องการนำเสนอให้ผู้อื่นเห็น (Presented self) ขณะเดียวกันปัจเจกก็ไม่ได้มีเพียงหน้าฉากอย่างเดียว แต่ยังมีหลังฉาก (Back state) อีกด้วย ซึ่งจะเป็นความรู้สึกนึกคิดที่ไม่ต้องการเปิดเผยและ/หรือแสดงออกมาให้ผู้อื่นเห็นหรือรับรู้ เป็นส่วนที่มีความเป็นส่วนตัว เรียกว่า ตัวตนที่ซ่อนเอาไว้ (Hidden self) ดังนั้นเมื่อขึ้นบนเวทีสิ่งที่ปรากฏหลังทั้งหมดก็จะไม่ถูกนำเสนอต่อผู้ชม อย่างนั้นอาจกล่าวได้ว่าในคนหนึ่งคนมีหลายบุคลิก และสามารถแสดงบทบาทแตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ และในแต่ละวัน มนุษย์ก็ต่างเล่นละครฉากแล้วฉากเล่าเพื่อนำเสนอตนเองในด้านที่ต้องการให้สังคมรับรู้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2551: 130-131 อ้างใน จารุวรรณ ขำเพชร และคณะ, 2555: 41) ดังนั้นจากแนวคิดของ Goffman สะท้อนให้เห็นถึงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของผู้คนที่มียังฉากหน้าและฉากหลัง โดยใช้ฉากหน้าในการแสดงถึงภาพลักษณ์หรือบทบาทตามที่ต้องการให้สังคมรับรู้และขณะเดียวกันก็มีฉากหลังที่พยายามควบคุมความรู้สึกของตนที่ซ่อนไว้ไม่ให้ปรากฏในสายตาของผู้อื่น

2) วรรณกรรมเกี่ยวกับแรงงานภาคบริการกับการจัดการอารมณ์ มีงานศึกษาของ Hochschild (1983) เรื่อง “*The Managed Heart: commercialization of human feelings*” ซึ่งเป็นการศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินเดลต้า แอร์ไลน์ (Delta airlines) นำเสนอว่าการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่ใช้แรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) นอกเหนือไปจากงานที่ต้องใช้แรงงานทางด้านร่างกาย (physical labor) และแรงงานทางด้านความคิด (mental labor) ซึ่งแรงงานทางอารมณ์เป็นงานที่ต้องใช้การจัดการอารมณ์ความรู้สึกเพื่อสร้างลักษณะการแสดงออกทางสีหน้าและกิริยาท่าทางที่ปรากฏออกสู่ภายนอก แรงงานทางอารมณ์นี้ทำงานโดยได้รับค่าตอบแทนและมีมูลค่าในการแลกเปลี่ยน (Hochschild, 1983: 7) อีกทั้งแรงงานเหล่านี้ต้องใช้ทักษะในการจัดการกับอารมณ์ที่แสดงออกสู่ภายนอก เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลอื่นและยังเป็นส่วนหนึ่งของการประกอบอาชีพที่ต้องทำเพื่อแลกมาซึ่งรายได้ ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจและความมั่นใจในความปลอดภัยที่ผู้โดยสารมาใช้บริการในการเดินทางกับสายการบินของตน

คล้ายกันกับงานศึกษาเรื่อง “*แอร์โฮสเตส*”: *กระบวนการเข้าสู่อาชีพ การดำเนินชีวิตการทำงาน และการจัดการอารมณ์ (Emotion Work)* ของศุภมาส เพชรพรหม (2550) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการจัดการอารมณ์ในการทำงานภายใต้การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสโดยใช้แนวคิดเรื่อง การจัดการอารมณ์ (emotion work) โดยเสนอให้เห็นถึงการทำความเข้าใจระบบความคิด มุมมอง ประสบการณ์การทำงาน และการจัดการอารมณ์ในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการศึกษาครั้งนี้ศุภมาส เพชรพรหม เน้นการวิเคราะห์วิธีการจัดการอารมณ์ในการทำงานของแอร์โฮสเตส วิธีการที่พวกเขาใช้ในการกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ที่ต้องการ ในขณะที่งานทั้งอารมณ์ที่ต้องการและอารมณ์ที่ไม่ต้องการ ผลการศึกษาในงานศึกษาชิ้นนี้แสดงให้เห็นว่าเมื่อต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ซึ่งนำไปสู่การเกิดอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์และไม่ควรที่จะแสดงออกมาภายนอก เนื่องจากแอร์โฮสเตสไม่สามารถที่จะแสดงสีหน้าและอารมณ์โกรธ โมโห หรือไม่พอใจต่อหน้าผู้โดยสารได้ จึงจำเป็นต้องใช้การกระทำส่วนลึกเพื่อจัดการกับความรู้สึกเหล่านี้ โดยวิธีการที่เลือกใช้คือปรับความคิดในการหาเหตุผล เปลี่ยนความคิดของตัวเอง เพื่อที่จะเปลี่ยนสถานการณ์ของอารมณ์ในขณะนั้น อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่เกิดจากระบบการบริหารจัดการของสายการบินที่ส่งผลให้เที่ยวบินออกเดินทางล่าช้า ความไม่พร้อมของอุปกรณ์การทำงาน ก็เป็นเหตุที่ทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจและแสดงความโกรธออกมาแก่แอร์โฮสเตส ซึ่งแอร์โฮสเตสก็จะต้องใช้การจัดการทางอารมณ์ของตนเองในการรับมือกับผู้โดยสาร การทำงานของแอร์โฮสเตสที่ต้องใช้การจัดการอารมณ์ในการทำงานนั้นไม่เพียงแต่การใช้แรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) เท่านั้น แต่ในอาชีพแอร์โฮสเตสยังต้องใช้แรงงานทางกาย (physical labor) และแรงงานทางความคิด (mental labor) ในการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตัวเองในการทำงานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร ทำให้การจัดการอารมณ์ (emotion work) เป็นวิธีการที่ต้องมีติดตัวอยู่เสมอในชีวิตของการทำงานแอร์โฮสเตส

ในทำนองเดียวกัน การจัดการอารมณ์ความรู้สึกไม่เพียงแต่เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมการบินเท่านั้น แต่ยังเกิดขึ้นในงานอุตสาหกรรมภาคบริการอื่นด้วย ในวิทยานิพนธ์ของมิลีวัลย์ เสนาวงษ์ (2561) เรื่อง “เพศพาณิชย์ข้ามแดนและการต่อสู้ต่อรองของผู้หญิงลาวในพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” ซึ่งให้เห็นถึงกระบวนการใช้แรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) ของผู้หญิงในอุตสาหกรรมบริการทางเพศในพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว โดยใช้แนวคิดแรงงานทางอารมณ์ เพื่อเสนอให้เห็นถึงกระบวนการจัดการอารมณ์ของผู้หญิงลาว ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า รวมถึงกระบวนการจัดการอารมณ์ความรู้สึกเพื่อให้เกิดซึ่งมูลค่าทางสังคมและเศรษฐกิจ และจะถูกนำไปใช้ต่อรองเพื่อผลประโยชน์ต่อตนเอง งานศึกษานี้มิลีวัลย์ เสนาวงษ์เน้นการวิเคราะห์ในแง่การใช้วิธีการจัดการทางอารมณ์ในฐานะแรงงานทางอารมณ์ตามสถานการณ์ที่ผู้หญิงลาวต้องเผชิญ ผลการศึกษาในงานศึกษาชิ้นนี้เสนอให้เห็นถึงการทำงานทางเพศของผู้หญิงลาวในร้านคาราโอเกะ ที่ต้องมีการจัดการกับร่างกายและอารมณ์ความรู้สึกของตนเองเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีการใช้แรงงานทางอารมณ์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการเก็บกดอารมณ์เมื่อพบเจอกับลูกค้าที่ไม่ชอบพอหรือถูกใจแต่จำเป็นต้องให้บริการแก่พวกเขา การใช้การจัดการอารมณ์แบบแกล้งทำหรือเรียกว่าการแสดงออกแบบผิวเผินเพื่อปิดบังสิ่งแท้จริงที่รู้สึก หรือการใช้การจัดการอารมณ์แบบการแสดงความรักหรือการแสดงออกทางความรู้สึกตามที่ตนเองรู้สึกอย่างแท้จริงออกมา นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการใช้แรงงานทางอารมณ์ทั้งการต้อนรับอย่างอบอุ่น การดูแลเอาใจใส่ การแสดงความรักฉันทุ่รักอีกด้วย ซึ่งทักษะทางอารมณ์เหล่านี้เกิดขึ้นผ่านประสบการณ์ในการทำงานทางเพศและทัศนคติที่มีต่อการขายบริการทางเพศ ดังนั้นเพื่อสะสมทุนทางเศรษฐกิจ รวมถึงการเลื่อนลำดับชั้นทางสังคมและทางเศรษฐกิจของตนเอง ผู้หญิงลาวจึงจำเป็นต้องใช้ทักษะทางอารมณ์ความรู้สึกในการทำงาน

3) วรรณกรรมเกี่ยวกับผู้หญิงและบทบาทการเป็นแรงงานทางอารมณ์ มีบทความทบทวนการบริหารรัฐกิจ ปี 2004 Mary Ellen Guy และ Meredith A. Newman (Mary Ellen Guy and Meredith A. Newman อ้างใน Meier, K. J., Mastracci, S. H., & Wilson, K. 2006: 899) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่อง “การใช้แรงงานทางอารมณ์” ให้กับองค์กรของรัฐ โดย Guy และ Newman แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีแนวโน้มมากที่สุดที่จะต้องเป็นแรงงานทางอารมณ์ในองค์กรคือผู้หญิง ซึ่งประเด็นนี้บทความเรื่อง “สุภาพ” สตรี: เพศสภาวะ แรงงานทางอารมณ์ และผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ท้องถิ่น ของภาวิณี ช่วยประคอง (2564) ได้ช่วยขยายมุมมองเกี่ยวกับการศึกษามิติอารมณ์ความรู้สึกของแรงงานภายใต้การทำงานด้านบริการในฐานะเจ้าหน้าที่ภาครัฐ โดยชี้ให้เห็นถึงการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้หญิงให้เป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ท้องถิ่น โดยใช้แนวคิดแรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) ในการศึกษา ซึ่งบทความกล่าวว่าการวิจัยที่ศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มักจะมุ่งไปที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะในระดับสูงและมักมีอำนาจต่อรองมากกว่าผู้รับบริการ บทบาทของเจ้าหน้าที่จัดเก็บ

รายได้ท้องถิ่นที่กล่าวในบทความชี้ว่า ผู้หญิงถูกมองว่าต้องมีความสุภาพอ่อนโยนและไม่ได้เกี่ยวข้องกับประชาชน อีกทั้งต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลัง ทำให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มนี้เกิดความเหนื่อยล้าจากการใช้แรงงานทางอารมณ์ หรือการแสดงสีหน้า กิริยาต่อหน้าผู้มาใช้บริการซึ่งอาจขัดกับความรู้สึกทางอารมณ์ที่แท้จริง บทความนี้ต้องการเสนอให้เห็นถึงปัจจัยด้านเพศภาวะ (การเป็นผู้หญิง) ที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการทำงาน โดยตั้งอยู่บนความคาดหวังบนฐานของเพศภาวะในสังคมที่มองว่าการจัดเก็บภาษีเป็นงานของเพศหญิง เพราะต้องใช้ทั้งกิริยา มารยาทที่นุ่มนวลอ่อนหวาน และใช้ความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การศึกษาครั้งนี้ภาวิณี ช่วยประครอง เน้นการวิเคราะห์ในเรื่องเพศภาวะที่มีผลต่อการแบ่งภาระหน้าที่และลักษณะในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ เพศภาวะมีผลต่อระดับแรงงานทางอารมณ์ แรงงานทางอารมณ์ของผู้หญิงส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี ผลการศึกษาพบว่าผู้หญิงถูกมองว่าควรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้ข้อมูล การอธิบาย และการบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ทำให้องค์กรมักให้ผู้หญิงรับผิดชอบในการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน ผู้เสียภาษีหรือค่าบริการมากกว่าผู้ชาย อีกทั้งมองว่าการใช้แรงงานทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ ผู้หญิงยังอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ชาย เมื่อแรงงานทางอารมณ์ที่เป็นเพศหญิงให้ความรู้แก่ประชาชนด้วยความอดทน ความสุภาพอ่อนน้อม และการอธิบายที่ทำให้ประชาชนเข้าใจง่าย ทำให้ประชาชนเข้าใจถึงที่ไปที่มาของการจัดเก็บภาษีและเกิดความมั่นใจถึงการทำงานของ อบต. ที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ซึ่งนำไปสู่การทำให้ประชาชนยินยอมและเกิดความเต็มใจในการจ่ายภาษี

4) วรรณกรรมเรื่องแรงงานทางอารมณ์และผลตอบแทนที่ได้รับ มีการกล่าวถึงค่าแรงที่แรงงานทางอารมณ์ควรจะได้รับ ซึ่งมาจากทักษะในการจัดการอารมณ์ของพวกเขา โดย Guy และ Newman (Mary Ellen Guy and Meredith A. Newman อ้างใน Meier, K. J., Mastracci, S. H., & Wilson, K. 2006: 899) กล่าวว่าองค์กรโดยทั่วไปมักจะประเมินค่าแรงงานทางอารมณ์ของผู้หญิงต่ำเกินไป ส่งผลให้ผู้หญิงได้รับเงินเดือนที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับผู้ชาย ซึ่งประเด็นนี้บทความเรื่อง “Gender and Emotional Labor in Public Organizations: An Empirical Examination of the Link to Performance” ของ Meier, K. J., Mastracci, S. H., & Wilson, K. (2006) ซึ่งเป็นการศึกษามิติอารมณ์ความรู้สึกของแรงงานภายใต้การทำงานในฐานะบุคคลในองค์กรของรัฐซึ่งเป็นหนึ่งในแรงงานที่ทำงานด้านบริการ บทความได้กล่าวถึงการให้แรงงานทางอารมณ์ในองค์กร โดยแรงงานทางอารมณ์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มว่าจะเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย และกล่าวว่านักวิชาการขององค์กรของรัฐเริ่มให้ความสำคัญกับการใช้แรงงานทางอารมณ์ในการศึกษาเรื่องเพศในที่ทำงาน โดยพบว่าทักษะที่ผู้หญิงนำมาสู่องค์กรมักถูกมองข้ามและได้รับการชดเชยที่ต่ำกว่าความเป็นจริง ถึงแม้ว่าพวกเขาจะมีบทบาทสำคัญในองค์กรก็ตาม การใช้แรงงานทางอารมณ์เป็นความต้องการของแต่ละบุคคลในการนำเสนออารมณ์ในลักษณะที่องค์กรต้องการ ผู้เขียนกล่าวว่านายจ้างที่มีความคาดหวังด้านแรงงานทางอารมณ์มากกว่าปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพมีมากขึ้น อีกทั้งกล่าวว่า

แรงงานทางอารมณ์ยังมีส่วนช่วยในการเพิ่มภาพลักษณ์ขององค์กรและทำให้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า แม้ว่าการใช้แรงงานทางอารมณ์ไม่จำเป็นจะต้องเป็นที่เฉพาะเจาะจง (Goleman, 1998 อ้างใน Meier, K. J., Mastracci, S. H., & Wilson, K. 2006: 900) แต่การศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าผู้หญิงใช้แรงงานทางอารมณ์มากกว่าและมักถูกคาดหวังว่าพวกเขาจะทำแบบนั้นเช่นกัน (Bellas 1999; Hochschild 1979, 1983; James 1989; Martin 1999; Pierce 1999; Webb 2001)

คล้ายกันกับงานศึกษาของ Guy, M. E., & Newman, M. A. (2004) เรื่อง “*Women’s Jobs, Men’s Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor*” ซึ่งช่วยทำให้เห็นมิติเรื่องเพศของแรงงานทางอารมณ์ ที่มีผลกับค่าแรงของแรงงานทางอารมณ์ ผู้เขียนกล่าวว่าการใช้แรงงานทางอารมณ์สามารถใช้ได้ทั้งเพศชาย และเพศหญิง และกล่าวว่าในทุกภาคส่วนของเศรษฐกิจ ผู้หญิงมีรายได้ประมาณ 76 เปอร์เซ็นต์ของรายได้ผู้ชาย (กระทรวงแรงงานสหรัฐ ปี 2000) งานศึกษานำเสนอให้เห็นถึงรายได้ของอาชีพที่ต้องใช้แรงงานทางอารมณ์ ผลคือ ค่าจ้างของผู้หญิงมีค่าน้อยกว่าของผู้ชาย โดยงานศึกษากล่าวว่าภายในอาชีพแต่ละประเภท ผู้หญิงมีรายได้น้อยกว่าผู้ชายและกล่าวถึงอาชีพที่มีรายได้สูงสุดของผู้ชายคือ แพทย์ (1,553 เหรียญต่อสัปดาห์ หรือมากกว่าแพทย์หญิง 654 เหรียญต่อสัปดาห์) ทำให้ช่องว่างรายได้ระหว่างผู้หญิงกับผู้ชายต่างกัน ไม่ว่าจะแบ่งข้อมูลอย่างไรการทำงานของผู้หญิงที่ต้องใช้แรงงานทางอารมณ์จะได้รับค่าจ้างน้อยกว่าผู้ชายที่ใช้แรงงานทางอารมณ์ แสดงให้เห็นว่าการใช้แรงงานทางอารมณ์ไม่ได้สร้างความเท่าเทียม แรงงานทางอารมณ์จะเป็นที่ยอมรับและเห็นคุณค่า พร้อมทั้งได้รับรางวัลเมื่อถูกดำเนินการโดยผู้ชาย และจะถูกลดค่าลงเมื่อดำเนินการโดยผู้หญิง

จากงานศึกษาดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นถึงเรื่องการจัดการอารมณ์ (Emotion work) ที่กล่าวถึง รูปแบบและวิธีการในการจัดการอารมณ์ความรู้สึกของผู้คน ทั้งในชีวิตประจำวันและขณะปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน อีกทั้งแสดงให้เห็นว่าทักษะวิธีการในการจัดการอารมณ์ความรู้สึกและการแสดงออกผ่านการกระทำตามที่สังคมคาดหวัง เกิดขึ้นได้ทั้งอุตสาหกรรมการบินและอุตสาหกรรมทางเพศ อีกทั้งยังรวมถึงงานภาคบริการของภาครัฐและหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากงานภาคบริการเป็นงานที่ต้องนำเสนอภาพลักษณ์และตัวตนที่ผู้ใช้บริการต้องการหรือคาดหวัง ดังนั้นแรงงานที่อยู่ในฐานะแรงงานภาคบริการจึงต้องมีการเลือกใช้ทักษะการจัดการอารมณ์ความรู้สึกและการแสดงออกทางการกระทำหรือสีหน้าของปัจเจกต่อสถานการณ์นั้นๆ เพื่อนำไปสู่ความต้องการที่จะทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นไปอย่างราบรื่นและไร้ซึ่งอุปสรรค

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาเรื่องการจัดการอารมณ์ความรู้สึกจะมุ่งเน้นทำความเข้าใจถึงการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของแรงงาน โดยงานศึกษาในกลุ่มการจัดการอารมณ์เหล่านี้ช่วยให้เข้าใจชีวิตทางสังคมในการทำงานของปัจเจกที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการไปพร้อมกับการจัดการอารมณ์ความรู้สึก เมื่อเกิดสถานการณ์ด้านอารมณ์ในขณะปฏิบัติงาน ดังนั้นในงานศึกษาการจัดการอารมณ์ความรู้สึกครั้งนี้มุ่งเน้นทำความเข้าใจถึงลักษณะวิถีชีวิตของกระเป่ารถเมล์ในแง่ของแรงงานในอุตสาหกรรมภาคบริการที่ต้องใช้ทักษะการจัดการอารมณ์และการเลือกแสดงออกซึ่งอารมณ์ภายใต้การปฏิบัติงานของปัจเจก

จากการทบทวนแนวคิดการเคลื่อนย้ายและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ รวมถึงการทบทวนวรรณกรรม งานศึกษาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่างานศึกษาที่ผ่านมาไม่ได้นำเสนอถึงแรงงานภาคบริการที่มีมิติการเคลื่อนย้ายควบคู่ไปกับการต้องใช้ทักษะในการจัดการอารมณ์ไปในขณะเดียวกัน ดังนั้นผู้ศึกษาต้องการชี้ให้เห็นว่าในงานศึกษาเรื่อง “ชีวิตที่เคลื่อนย้ายและการจัดการทางอารมณ์ของกระเป่ารถเมล์” ผู้ศึกษาจะใช้แนวคิดการเคลื่อนย้ายมาใช้ในการศึกษาเพื่อศึกษาวิถีชีวิตที่มีการเคลื่อนย้ายในแง่การเคลื่อนย้ายประจำวันและการเคลื่อนย้ายในมิติการย้ายถิ่นเพื่อเข้ามาเป็นแรงงานในเมือง และใช้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์มาใช้ในการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะวิถีชีวิตของกระเป่ารถเมล์ในแง่ของแรงงานในอุตสาหกรรมภาคบริการที่ต้องใช้ทักษะการจัดการอารมณ์และการเลือกแสดงออกซึ่งอารมณ์ภายใต้การทำงานของตน ซึ่งแนวคิดการเคลื่อนย้ายและแนวคิดการจัดการอารมณ์จะช่วยทำให้เห็นวิถีชีวิตของกระเป่ารถเมล์ในแง่การทำงานภาคบริการที่มีการเคลื่อนย้ายควบคู่ไปด้วยกันกับการทำงานซึ่งต้องใช้ทักษะของการจัดการทางอารมณ์

บทที่ 3

วิถีชีวิตที่มีการเคลื่อนย้ายของกระเปารถเมล์

กระเปารถเมล์เป็นอาชีพผู้ให้บริการบนรถเมล์ ซึ่งเป็นผู้ที่ชีวิตต้องมีการเคลื่อนย้ายอยู่ตลอดเวลา อาชีพกระเปารถเมล์เป็นหนึ่งในภาพจำของการเดินทางด้วยรถเมล์ด้วยลักษณะคำพูดที่คุ้นหู เช่น “ก้าวเลยคะ” “คิดในหน่อยนะพี่หลายคน” “ค่าโดยสารด้วยคะ” “ลงระวังรถช้ำด้วย” หรือภาพจำจากเสียงอาวุธคู่กายของกระเปารถเมล์ที่ดัง “แก๊บแก๊บ” จากการเปิด-ปิดกระบอกเก็บค่าโดยสาร

กระเปารถเมล์เป็นหนึ่งในอาชีพของอุตสาหกรรมภาคบริการซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลเรื่องการจัดเก็บค่าโดยสารของผู้โดยสารที่มาใช้บริการรถเมล์ในการเดินทาง และกระเปารถเมล์ยังเป็นอาชีพที่ต้องมีความอดทนสูง มีใจรักบริการ ต้องอาศัยทักษะในด้านการสังเกต รวมถึงการสร้างความประทับใจในการบริการให้แก่ผู้โดยสาร แน่แน่นอนว่าความประทับใจในการขึ้นรถเมล์สำหรับผู้โดยสารไม่ได้มีเพียงการไปถึงจุดหมายปลายทางเท่านั้น แต่การได้รับบริการที่ดีและเป็นมิตรจากกระเปารถเมล์ก็เป็นอีกหนึ่งความประทับใจที่มีผลต่อผู้โดยสารเช่นกัน

ในบทนี้ผู้ศึกษาจะกล่าวถึงการเริ่มต้นของรถโดยสารประจำทาง (รถเมล์) ประวัติที่มาของกระเปารถเมล์ การเคลื่อนย้ายในมิติการย้ายถิ่นเข้ามาทำงานเป็นกระเปารถเมล์ และวิถีชีวิตของกระเปารถเมล์บนการเคลื่อนย้าย พร้อมทั้งไข่มโนทัศน์ “การเคลื่อนย้าย” (mobility) เพื่อศึกษาถึงวิถีชีวิตของกระเปารถเมล์ที่มีการเคลื่อนย้ายเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีพ

3.1 การเริ่มต้นของรถโดยสารประจำทางในไทย

การขนส่งมวลชนของประเทศไทยมีจุดเริ่มต้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีปัจจัยเอื้ออำนวยต่อการให้บริการด้วยระบบขนส่งมวลชนมากที่สุด ซึ่งการขนส่งมวลชนเริ่มต้นตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 โดยมีการตั้งกิจการรถโดยสารประจำทางขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อพ.ศ. 2428 ซึ่งในขณะนั้นการเดินทางยังเป็นการใช้ม้าเทียมเป็นพาหนะวิ่งบนถนน โดยเรียกว่า “รถเมล์” แต่กลับกลายเป็นว่ารถเมล์เปิดให้บริการ ได้เพียง 2 ปี ก็ล้มเลิกกิจการไป เพราะในปี พ.ศ. 2431 มีรถรางที่ให้ความสะดวกและบริการได้รวดเร็วกว่ามาแทนที่รถเมล์ ซึ่งในขณะนั้นประเทศไทยเป็นประเทศแรกในเอเชียที่มีการให้บริการรถรางในเมือง (Tram) จากการก่อตั้งของนายจอห์น ลอฟตัส ชาวอังกฤษ และนายอังเดรีย ดูเปลริเทริเชอเลียว (พระยาชลยุทธโยธิน) ชาวเดนมาร์ก โดยทำการรับสัมปทานจากรัฐบาลเป็นระยะเวลา 50 ปี รถรางนี้ใช้ม้าลาก และเปิดให้บริการในวันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2431 แต่กิจการไม่ประสบผลสำเร็จท้ายที่สุดในปี พ.ศ. 2435 ก็ได้ขายกิจการให้แก่บริษัทจากประเทศเดนมาร์ก และต่อมาได้เปลี่ยนเป็นรถรางไฟฟ้าใน พ.ศ. 2437 เวลาต่อมารถเมล์ประจำทางได้กลับมาให้บริการอีกครั้งในปี พ.ศ. 2450

ซึ่งเป็นกรริเริ่มของนายเลิศ เศรษฐบุตร (พระยาภักตินรเศรษฐ) โดยให้บริการจากสะพานยศเส (กษัตริย์ศึก) ถึงประตูน้ำสระปทุม โดยเส้นทางนี้เป็นเส้นทางที่ไม่ซ้อนทับกับบรรดางที่เปิดให้บริการ ณ ช่วงนั้น จากเดิมที่ใช้ม้าลากรถ ต่อมาใน พ.ศ. 2456 ได้พัฒนาและปรับปรุงกิจการ รวมถึงวิธีการเดินรถ โดยนำรถยนต์ยี่ห้อฟอร์ด มาวิ่งแทน พร้อมทั้งมีการขยายเส้นทางให้ไกลขึ้น จากเดิมที่ให้บริการจากสะพานยศเส (กษัตริย์ศึก) ถึงประตูน้ำสระปทุม ขยายเป็นจากสระปทุมถึงบางลำพู (ประตูใหม่ตลาดยอด) โดยรถยนต์ที่ใช้เป็นรถโดยสารประจำทางครั้งแรกนั้นเป็นรถที่มี 3 ล้อ ขนาดเท่ากับ 1 ใน 3 ของรถโดยสารประจำทาง และเปลี่ยนเป็นที่นั่ง 2 แถว ทาสีขาว มีกากบาทสีแดง นั่งได้ประมาณ 10 คน ซึ่งผู้คนเรียกว่า “อ้ายไกร่ง” เนื่องจากเมื่อรถวิ่งบนถนน เกิดเสียงดังโกร่งกร่าง ซึ่งการเดินทางเช่นนี้ทำให้ผู้คนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ทำให้การเดินทางเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายมากขึ้น ส่งผลให้รถเมล์ขยายตัวกว้างขวางทั่วกรุงเทพมหานคร โดยอยู่ในนามของบริษัทนายเลิศ จำกัดหรือบริษัทรถเมล์ขาว (กระทรวงคมนาคม, 2565, ออนไลน์) หลังจากนั้นก็เกิดผู้ประกอบการด้านการเดินรถโดยสารประจำทางเกิดขึ้นอีกหลายราย ต่อมาในปี พ.ศ. 2479 รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติการขนส่งเพื่อควบคุมกิจการรถโดยสารประจำทางโดยกำหนดให้ผู้ประกอบการจะต้องขอรับใบอนุญาตประกอบการขนส่งก่อน จึงจะสามารถให้ทำการบริการประชาชนได้ ในปี พ.ศ. 2518 ได้มีคำสั่งให้รวมรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครเข้าเป็นบริษัทเดียวกัน โดยใช้ชื่อว่า “บริษัทมหานครขนส่ง จำกัด” ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทบริษัทจำกัดโดยรัฐร่วมถือหุ้นกับเอกชน หลังจากนั้นจนถึงปัจจุบันได้เปลี่ยนมาเป็น “องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)” ในฐานะรัฐวิสาหกิจประเภทกิจการสาธารณูปโภค โดยสังกัดกระทรวงคมนาคม (พนิต ภูจินดา, 2556: 3-6)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจัดตั้งเป็นองค์การของรัฐตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2519 ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ ประเภทกิจการสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจและขอบเขตความรับผิดชอบในการจัดบริการรถโดยสารประจำทางวิ่ง-รับส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง 5 จังหวัด ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และนครปฐม โดยจัดรถวิ่งให้บริการในเส้นทางต่างๆ รวม 348 เส้นทาง โดยแบ่งออกเป็นเขตการเดินรถที่ 1-8 เพื่อกระจายการบริการให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 จังหวัดดังกล่าว

เขตการเดินรถที่ 1 จำนวน 3 อยู่ คือ อยู่บางเขน(ที่ทำการเขต) อุธรรมศาสตร์ และอุรังสิต ให้บริการพื้นที่โซนเหนือของกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี เช่น บางเขน หลักสี่ ดอนเมือง สายไหม ลำลูกกา รังสิต คลองหลวง เชียงรากน้อย เป็นต้น

เขตการเดินรถที่ 2 จำนวน 2 อยู่ คือ อยู่สวนสยาม(ที่ทำการเขต) และอุมีนบุรี ให้บริการพื้นที่โซนตะวันออกของกรุงเทพมหานคร เช่น คลองสามวา หนองจอก ลาดกระบัง คันนายาว บึงกุ่ม สะพานสูง ประเวศ สวนหลวง รามคำแหง เป็นต้น

เขตการเดินรถที่ 3 จำนวน 5 อยู่ คือ อยู่เมกาบางนา(ที่ทำการเขต) อยู่ข้างเอราวัณ อยู่ปู่เจ้าสมิงพราย อยู่ฟาร์มจระเข้ และอยู่แพรงษา(บ่อดิน) ให้บริการพื้นที่โซนตะวันออก ตอนใต้บางส่วนของกรุงเทพมหานคร และจังหวัดสมุทรปราการ เช่น พระโขนง บางนา บางพลี กิ่งแก้ว สำโรง เทพารักษ์ ปากน้ำ แพรงษา เป็นต้น

เขตการเดินรถที่ 4 จำนวน 3 อยู่ คือ อยู่คลองเตย(ที่ทำการเขต) อยู่พระราม 9 และอยู่ใต้ทางด่วน สาธุประดิษฐ์ ให้บริการพื้นที่โซนใต้ของกรุงเทพมหานคร เช่น คลองเตย ยานนาวา สาทร บางรัก ปทุมวัน พระราม9 สัมพันธวงศ์ เป็นต้น

เขตการเดินรถที่ 5 จำนวน 3 อยู่ คือ อยู่แสมดำ(ที่ทำการเขต) อยู่พระประแดง และอยู่กัลปพฤกษ์ ให้บริการพื้นที่โซนใต้ของฝั่งธนบุรี และจังหวัดสมุทรสาคร เช่น คลองสาน ทุ่งครุ บางขุนเทียน พระประแดง พระสมุทรเจดีย์ เป็นต้น

เขตการเดินรถที่ 6 จำนวน 2 อยู่ คือ อยู่บรมราชชนนี(ที่ทำการเขต) และอยู่วัดไร่ขิง ให้บริการพื้นที่โซนเหนือของฝั่งธนบุรี และจังหวัดนครปฐม เช่น ท่าพระ ปิ่นเกล้า ตลิ่งชัน บางแค บางบอน หนองแขม กระทบแบน สามพราน พุทธมณฑล เป็นต้น

เขตการเดินรถที่ 7 จำนวน 3 อยู่ คือ อยู่เทศบาลบางบัวทอง(ที่ทำการเขต) อยู่บัวทองเคหะ และอยู่ท่าอิฐ ให้บริการพื้นที่โซนตะวันตกเฉียงเหนือของกรุงเทพมหานคร และจังหวัดนนทบุรี เช่น พระนคร ป้อมปราบฯ ดุสิต บางซื่อ ประชาชื่น ปากเกร็ด บางพลัด บางบัวทอง งามวงศ์วาน แจ้งวัฒนะ เป็นต้น

เขตการเดินรถที่ 8 จำนวน 3 อยู่ คือ อยู่สวนสยาม(ที่ทำการเขต) อยู่กำแพงเพชร และอยู่ใต้ทางด่วน รามอินทรา ให้บริการพื้นที่โซนกลางของกรุงเทพมหานคร เช่น ห้วยขวาง พญาไท ดินแดง ราชเทวี จตุจักร ลาดพร้าว วังทองหลาง บางกะปิ นวมินทร์ เป็นต้น (วารสารล้อหมุน, 2565: 12)



ภาพที่ 3.1 เขตการเดินรถทั้งหมดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ที่มา: วารสารล้อหมุน ปี 2565 เล่มที่ 2 เดือนกุมภาพันธ์

การมีเส้นทางเดินรถที่ให้บริการอย่างหลากหลายทั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี สมุทรสาคร และสมุทรปราการดังที่กล่าวไปข้างต้น ทำให้จำนวนรถโดยสารประจำทางจึงต้องมีจำนวนที่มากเช่นกันเพื่อให้สอดคล้องกับเส้นทางที่ผู้โดยสารต้องการใช้บริการ โดยรถโดยสารที่ให้บริการจะเป็นรถโดยสารประจำทางของขสมก. และรถโดยสารประจำทางของบริษัทเอกชนที่ร่วมบริการ มีจำนวนรถทั้งสิ้น 3,473 คัน แบ่งได้เป็นรถของขสมก. รถธรรมดา 1,520 คัน รถปรับอากาศ 1,365 คัน และมีรถของบริษัทเอกชนที่ร่วมวิ่งบริการกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ร่วมบริการรถธรรมดา 186 คัน รถร่วมบริการรถปรับอากาศ 82 คัน และรถมินิบัส 320 คัน (ข้อมูลล่าสุดเมื่อ ธันวาคม 2564) (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2565, ออนไลน์) ซึ่งรวมทั้งหมดมีรถให้บริการทั้งสิ้นจำนวน 226 สาย จากทั้งหมด 50 เขต ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ราชเทวี พระนคร จตุจักร พญาไท ปทุมวัน ดุสิต ห้วยขวาง คลองเตย บางกะปิ บางพลัด ธนบุรี บางกอกน้อย บางรัก บางนา ภาษีเจริญ บางกอกใหญ่ ดินแดง คันนายาว ป้อมปราบศัตรูพ่าย วัฒนา คลองสาน จอมทอง หลักสี่ บางแค บางซื่อ สาทร ดอนเมือง ตลิ่งชัน บางเขน ราษฎร์บูรณะ บึงกุ่ม มีนบุรี พระโขนง สวนหลวง สัมพันธวงศ์ วังทองหลาง บางขุนเทียน หนองแขม ทวีวัฒนา ประเวศ ยานนาวา สายไหม บางคอแหลม สะพานสูง บางบอน ทุ่งครุ ลาดกระบัง ลาดพร้าว หนองจอก และคลองสามวา ซึ่งจากที่กล่าวไปทั้งหมดนี้จัดเรียงลำดับตามเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนสายรถเมล์มากที่สุดไล่ลำดับมาจนถึงเขตที่มีจำนวนสายรถเมล์น้อยที่สุด (Rocket Media Lab, 2022, ออนไลน์)

การให้บริการของรถโดยสารประจำทางสาธารณะที่ดำเนินการโดยภาครัฐหรือที่ค้ำหนุนในชื่อ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และรถโดยสารประจำทางจากบริษัทเอกชนที่ร่วมให้บริการเป็นรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการทั้งรถโดยสารแบบปรับอากาศและรถโดยสารธรรมดาซึ่งคุณภาพของรถโดยสารประจำทางก็จะแตกต่างกันออกไป รวมถึงอัตราค่าโดยสารเช่นกัน โดยเมื่อใช้บริการรถโดยสารประจำทางในแต่ละครั้ง ค่าโดยสารจะถูกเรียกเก็บโดยพนักงานเก็บค่าโดยสารบนรถประจำทางนั้น ๆ ซึ่งมีรูปแบบราคาที่หลากหลาย ทั้งราคาเดียวกันตลอดสาย ราคาตามระยะทาง รวมถึงราคาตามระยะทางที่เพิ่มค่าบริการเมื่อขึ้นทางด่วน

อัตราค่าโดยสารของรถโดยสารประจำทาง ประจำปี พ.ศ. 2565

ประเภทรถ	สีของรถ	อัตราค่าโดยสาร	เวลาบริการ
รถธรรมดา	ครีม-แดง	8 บาทตลอดสาย (กะสว่างเพิ่ม 1.50 บาท)	04:00 – 24:00 น.
รถทางด่วน	ครีม-แดง	10 บาทตลอดสาย	05:00 – 23:00 น.
รถบริการตลอดคืน	ครีม-แดง	9.50 บาทตลอดสาย	23:00 – 05:00 น.
รถร่วมบริการ	ชมพู, ส้ม	10 บาทตลอดสาย	04:00 – 24:00 น.
รถปรับอากาศ	ครีม-น้ำเงิน	12, 14, 16, 18, 20 บาท (ตามระยะทาง) ทางด่วนเพิ่มค่าบริการ 2 บาท	05:00 – 22:00 น.
รถปรับอากาศ (ยูโรทู)	เหลือง-ส้ม	13, 15, 17, 19, 21, 23, 25 บาท (ตามระยะทาง) ทางด่วน เพิ่มค่าบริการ 2 บาท	05:00 – 23:00 น.
รถปรับอากาศ ใช้ก๊าซ NGV / ไฟฟ้า	ฟ้า, น้ำเงิน	15, 20, 25 บาท (ตามระยะทาง) ทางด่วน เพิ่มค่าบริการ 2 บาท	05:00 – 23:00 น.

ตารางที่ 3.1 ประเภทรถโดยสารประจำทาง พร้อมทั้งสีของรถโดยสาร อัตราค่าโดยสารและเวลาให้บริการ

ที่มา: <https://th.carro.co/blog/cost-of-living-in-bangkok/>

ทั้งนี้ การบริการของรถเมล์ของขสมก. สามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หรือบัตรคนจน จ่ายเงินแทนค่ารถเมล์แทนเงินสดได้ นอกจากนี้ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถของขสมก.บางคน ยังมีสิทธิได้รับการลดหย่อนค่าโดยสารในอัตราครึ่งราคาอีกด้วย ซึ่งได้แก่

1. คนตาบอด ที่มีหนังสือรับรองของสมาคมคนตาบอด
2. ทหาร ตำรวจในเครื่องแบบ

3. ผู้ถือบัตรหรือเหรียญตราของทางราชการ ที่มีระเบียบระบุไว้ว่ามีสิทธิได้รับการลดหย่อนค่าโดยสารรถประจำทางครั้งราคา เสียราคาโดยสารครั้งราคา

4. ผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช 2546 แสดงบัตรประจำตัวประชาชนเมื่อมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และรถของผู้ประกอบการที่เดินรถร่วมกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

5. ผู้พิการทุกประเภท ได้แก่ คนพิการที่เห็นเป็นประจักษ์ หรือคนพิการที่ถือบัตรสมาชิกสมาคมคนพิการใดสมาคมหนึ่ง ในเส้นทางรถโดยสารประจำทาง หมวด 1 ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดที่มีเส้นทางต่อเนื่องและหมวด 4 กรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้แล้วยังมีเงื่อนไขสำหรับผู้ที่ได้รับการยกเว้นค่าโดยสาร ได้แก่

1. ผู้ตรวจการขนส่ง
2. พระภิกษุ สามเณร
3. แม่ชี (ที่ถือหนังสือรับรองการบวชจากสำนักปฏิบัติธรรมพร้อมบัตรประจำตัวประชาชน)
4. บุรุษไปรษณีย์ในเครื่องแบบ (ขณะปฏิบัติหน้าที่)
5. ผู้ถือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การขนส่งมวลชน
6. ผู้ถือบัตรหรือเหรียญตราของทางราชการ ที่ระบุไว้ว่ามีสิทธิยกเว้นค่าโดยสารประจำทาง

อย่างไรก็ตาม การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางมักไม่เป็นที่นิยมของชาวต่างชาติ เนื่องจากอุปสรรคทางด้านภาษา แต่กระนั้นก็ตามรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการในเส้นทางที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวมักจะมีป้ายบอกจุดหมายปลายทางรวมถึงจุดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษให้แก่ชาวต่างชาติด้วย (ระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร, 2565, ออนไลน์)

ข้อมูลจาก Rocket Media Lab ซึ่งรวบรวมข้อมูลสายรถเมล์ในกรุงเทพฯ ทั้งรถของขสมก. และรถของผู้ประกอบการเอกชน (ไทยสมายล์บัส และสมาร์ทบัส) และจากเว็บไซต์ Bangkok Transit ซึ่งทำการสำรวจถึงเส้นทางรถโดยสารผ่านเขตต่างๆ ในกรุงเทพมหานครนั้นพบว่า เขตตลิ่งชัน ซึ่งเป็นเขตที่ตั้งของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (ถนนบรมราชชนนี) หรือเรียกกันว่า “สายใต้ใหม่ (ตลิ่งชัน)” มีจำนวนของสายรถเมล์ที่ผ่านเขตนี้ 20 สาย ได้แก่ สาย 198, 515, 516, 66, 208, 210, 511, 556, ปอ.198, ปอ.516, ปอ.79, 28, 35, 57, 124, 127, 507, 539 และสาย 524 โดย 6 สายจากจำนวนสายทั้งหมดที่กล่าวไปมีจุดจอดที่ท่ารถเมล์บริเวณสถานีขนส่งสายใต้ใหม่ และมีรถเมล์สาย 40 ซึ่งอยู่ในเขตบางกอกใหญ่ร่วมจอดที่ท่ารถเช่นเดียวกัน ดังนั้นท่ารถเมล์ที่สถานีขนส่งสายใต้ใหม่มีทั้งหมด 7 สาย

ซึ่งเป็นการให้บริการรถโดยสารประจำทางจาก 3 ผู้ประกอบการ ได้แก่ ขสมก., บริษัท สมาร์ทบัส (เอกชน) และบริษัท ไทยสมายล์บัส (เอกชน) สามารถแบ่งจำนวนสายของรถเมล์ได้ดังนี้

รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการจากขสมก. ได้แก่ สาย 66 และสาย 511

รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการจากบริษัท สมาร์ทบัส ได้แก่ สาย 28, 40, 507 และสาย 524

รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการจากบริษัท ไทยสมายล์บัส ได้แก่ สาย 35

ดังนั้นเมื่อมีรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการในด้านการเดินทาง จึงต้องมีแรงงานภาคบริการที่ให้บริการรถโดยสารประจำทางซึ่งคือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ที่เป็นผู้ขับเคลื่อนและทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และยังมีพนักงานเก็บค่าโดยสารบนรถโดยสารประจำทาง หรือที่เรียกกันว่า *กระเป๋ารถเมล์* ซึ่งเป็นอีกหนึ่งบุคคลสำคัญที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร อีกทั้งยังเป็นอาชีพบริการที่ต้องแบกรับความกดดันสูง ต้องมีทักษะหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการสังเกตผู้โดยสารบนรถ สังเกตผู้โดยสารขณะขึ้น-ลงรถ สังเกตผู้โดยสารที่กำลังวิ่งมาขึ้นรถ และจะทำให้ดีก็ต้องมีความเชี่ยวชาญระดับหนึ่ง รวมถึงขั้นตอนกว่าจะได้ประกอบอาชีพเป็นกระเป๋ารถเมล์ก็มีขั้นตอนที่หลากหลายและต้องใช้ความพยายามและความอดทนร่วมด้วย (MAYDAY!, 2565, ออนไลน์)

3.2 ต้นกำเนิดของกระเป๋ารถเมล์

เดิมการเก็บค่าโดยสารโดยใช้ตัวเริ่มมาจากเรือเมล์ก่อน เพราะเรือเมล์เกิดขึ้นก่อนรถเมล์ ซึ่งตัวที่ใช้กับเรือเมลล์นั้นจะเป็นชนิด “ตัวพับ” ลักษณะซ้อนกันเป็นพับๆ จึงนิยมเรียกว่า “ตัวพับ” มีลักษณะเป็นแถวแถวละ 5 ใบพับซ้อนกัน การใช้จะใช้มือฉีก(เล็บฉีก) สมัยก่อนพนักงานผู้เก็บค่าโดยสารจึงนิยมไว้เล็บกันยาวพอสมควร เพื่อสะดวกในการฉีกตัว ลักษณะตัวมีสีต่างๆ ตามชนิดราคา เช่น 5 สต. 10 สต. 15 สต. เป็นต้น ตัวพับหนึ่งปีจะมี 100 ใบ และ 500 ใบ วิธีใช้จะใช้ผ้าหนาๆ เย็บเป็นเข็มกลัดรัดตัวไว้เป็นพับๆ ยาวประมาณ 5-6 นิ้ว กว้าง 1 นิ้วพอดีเท่ากับตัว (ซึ่งลักษณะเป็นเล่มยาวๆ แบบตัวคูบองนักเรียนแต่จะยาวกว่า) โดยจะใช้ฉีกตัวเป็นใบๆ ให้แก่ผู้โดยสาร

ต่อมาในราวปี พ.ศ.2461 บริษัทนายเลิศ ซึ่งเป็นบริษัทเดินรถเมล์ในกรุงเทพฯ เป็นครั้งแรก ได้นำตัวพับของเรือเมล์มาใช้กับรถเมล์ขาวของบริษัทนายเลิศเป็นครั้งแรก ซึ่งโรงพิมพ์ตัวรถเมล์ในสมัยนั้น มีไม่มาก เช่น โรงพิมพ์รวมช่าง แถวตลาดน้อย หรือร้านศิริวิทย์ ย่านบางลำพู เป็นต้น ต่อมาเพื่อให้สะดวก

ในการเก็บค่าโดยสารได้รวดเร็วขึ้น บริษัทนายเลิศได้เปลี่ยนตัวปั๊มมาเป็นตัวม้วนพร้อมกับนำกระบอกตัวมาใช้ควบคู่กันเป็นบริษัทแรก กระบอกตัวสมัยก่อนทำด้วยโลหะทองเหลือง ยาวประมาณ 1 ฟุต มีขนาดเดียวทำเป็นช่องๆ 4-5 ช่อง โดยมีตัวสำรองเก็บไว้ในแต่ละช่อง เพื่อเตรียมพร้อม โดยตัวแบ่งตามราคาและกระบอกตัวจะทำหน้าที่ใช้เก็บตัวอย่างเดียว ไม่ใช่เก็บเศษเหรียญหรือค่าโดยสารอย่างปัจจุบัน ซึ่งพนักงานเก็บค่าโดยสารจะมีกระเป๋าสะพายไว้เก็บเงินโดยเฉพาะ (ลักษณะคล้ายกระเป๋าสุขภาพสตรี แต่ใบเล็กกว่าพร้อมทั้งมีสายสะพายยาวไว้คล้องช่วงคอและบ่า)

ในระยะหลังมาพิจารณาเห็นว่ากระเป๋าสะพายเกะกะ กีดขวาง และทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้งาน เนื่องจากพนักงานเก็บค่าโดยสารต้องเบียดเสียดกับผู้โดยสารจึงทำให้การเคลื่อนไหวไม่เป็นที่คล่องตัวเท่าที่ควร จึงทำให้หันมานิยมใช้เศษเหรียญเก็บในช่องกระบอกตัวแทน โดยทำเป็นช่องใหญ่กว่าเก็บตัวธรรมดา กระบอกตัวจึงมีลักษณะความยาวแตกต่างกันตามแต่ละบริษัท เพราะบางบริษัทมีตัวราคาเดียว หรือ 2-3 ราคาตามความเหมาะสม แต่ที่นิยมใช้กันมีอยู่ 3 ชนิด คือชนิดสั้น ชนิดกลาง และชนิดยาว และต่อมาได้เปลี่ยนชนิดของการทำกระบอกจากทำด้วยโลหะทองเหลืองเปลี่ยนมาเป็นการทำด้วยโลหะสังกะสีตะกั่ว ซึ่งแหล่งจำหน่ายกระบอกตัวมีอยู่ตามย่านตลาดใหญ่ๆ เช่น แถวเฉลิมกรุง ย่านบางลำพู เป็นต้น และจากนั้นได้วิวัฒนาการดัดแปลงกระบอกตัวมาเป็นแบบ สแตนเลส (stainless) ตามความนิยมแทน อีกทั้งก็เพื่อความคงทนถาวรและความสวยงาม ปัจจุบันสามารถหาซื้อกระบอกตัวได้ตามแหล่งตลาดใหญ่ๆ ในราคา 150-200 บาท ตามแต่ลักษณะสั้นยาว (บอลก๊บบน, 2554, ออนไลน์)

ดังนั้นเหตุที่เรียกพนักงานเก็บค่าโดยสารว่า *กระเป๋ารถเมล์* เนื่องจากเดิมใช้กระเป๋าเป็นเครื่องมือในการเก็บค่าโดยสาร แต่เนื่องด้วยขนาดของกระเป๋าจึงทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน เพราะยามที่ผู้โดยสารขึ้นมาบนรถโดยสารประจำทางจำนวนมากทำให้พนักงานเก็บค่าโดยสารเคลื่อนไหวตัวได้ลำบาก หลังจากนั้นจึงเปลี่ยนมาเป็นกระบอกเก็บเงินเช่นทุกวันนี้ แต่ยังคงเรียกว่า *กระเป๋ารถเมล์* ตามเดิมที่เคยใช้เรียก ณ ตอนใช้กระเป๋าในการเก็บค่าโดยสาร

ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ให้บริการรถเมล์มีทั้งจากรัฐวิสาหกิจ (ขสมก.) และเอกชนที่ร่วมให้บริการ ทำให้กระเป๋ารถเมล์จึงไม่ได้มีเพียงกระเป๋ารถเมล์ที่มาจากรถโดยสารประจำทางของขสมก. เท่านั้น แต่ยังคงมีกระเป๋ารถเมล์ที่มาจากรถโดยสารประจำทางของรถร่วมเอกชนด้วย ซึ่งกระเป๋ารถเมล์ทั้งจากรัฐวิสาหกิจ (ขสมก.) และเอกชนรถร่วมให้บริการมีรายได้ สวัสดิการ ชุดเครื่องแบบ รวมถึงระบบกฎเกณฑ์ในการเข้าทำงานที่ต่างกัน

กระเป่ารถเมล์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

คุณสมบัติของผู้สมัคร

1. เป็นผู้ชายหรือผู้หญิง อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ และไม่เกิน 45 ปีบริบูรณ์ (นับถึงวันที่สมัคร)
2. สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
3. มีใบอนุญาตเป็นผู้เก็บค่าโดยสารซึ่งออกโดยกรมการขนส่งทางบก
4. ไม่เคยถูกลงโทษไล่ออก ปลดออก เลิกจ้าง หรือให้ออกจากงานเพราะกระทำผิดวินัยจากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน
5. ต้องเป็นผู้มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ และไม่เป็นผู้มีร่างกายทุพพลภาพไร้ความสามารถ หรือมีจิตใจฟั่นเฟือนไม่สมประกอบและไม่เป็นโรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ วัณโรค โรคเท้าช้าง ตีบตาเสฟติด โรคพิษสุราเรื้อรัง โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง
6. ไม่เป็นโรคที่เกี่ยวกับประสาทสัมผัสซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่
7. ผู้ที่เคยเป็นพนักงานองค์การและพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานโดยเหตุอื่น ซึ่งมีใช้กรณีไล่ออกให้ออก หรือเลิกจ้างให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการเขตการเดินรถในการรับสมัครเข้าทำงาน
8. เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พุทธศักราช 2518

สิทธิและผลประโยชน์ตอบแทน

1. อัตราค่าจ้าง 9,040 บาทต่อเดือน
2. ค่าครองชีพชั่วคราว 1,500 บาท
3. เงินตอบแทน (ค่าล่วงเวลา)
4. เบี้ยเลี้ยงวันละ 20 บาท
5. รายได้จากการทำงานตัว
6. สิทธิการรักษาพยาบาลของตนเองและครอบครัว (ตามข้อบังคับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ)
7. ได้รับบัตรแสดงตน เพื่อยกเว้นค่าโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

(ข้อมูลจาก องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ)

กระเป่ารถเมล์ของบริษัท สมาร์ทบัส จำกัด (เอกชน)

คุณสมบัติของผู้สมัคร

1. เพศชายหรือเพศหญิง อายุ 18 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา
2. มีใบอนุญาตเก็บค่าโดยสาร

สิทธิและผลประโยชน์ตอบแทน

1. เงินเดือน 15,000-20,000 บาทต่อเดือน
2. ประกันสังคมตามกฎหมาย
3. เครื่องแบบพนักงาน
4. งานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี

(ข้อมูลจาก บริษัท สมาร์ทบัส จำกัด)

กระเป่ารถเมล์ของบริษัท ไทยสมายล์ บัส จำกัด (เอกชน)

คุณสมบัติของผู้สมัคร

1. อายุ 20 ปีขึ้นไป
2. จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นขึ้นไป หรือเทียบเท่า
3. มีทักษะด้านการคำนวณ
4. มีใบอนุญาตประจำรถเก็บค่าโดยสาร
5. สุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่มีโรคประจำตัวอันอาจก่อให้เกิดอันตรายขณะปฏิบัติงานได้
6. บุคลิกภาพดี รักงานบริการ
7. ไม่มีประวัติอาชญากรรม
8. หากมีประสบการณ์การขับรถโดยสารไฟฟ้ามาก่อน จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ทำความสะอาดภายในตัวรถ เพื่อรองรับผู้โดยสาร
2. เตรียมอุปกรณ์สำหรับการจัดเก็บค่าโดยสารให้เรียบร้อย ก่อนการปฏิบัติงาน

3. ต้อนรับ บริการ และอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสาร
 4. เก็บค่าโดยสารหรือแนะนำวิธีการใช้งานของเครื่องเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ
 5. ดูแลความเรียบร้อยภายในรถ ขณะเดินทาง
 6. ตรวจสอบและส่งมอบค่าโดยสาร รวมทั้งตั๋วโดยสารแก่พนักงานประจำอยู่หลังปฏิบัติงานทุกครั้ง
- (ข้อมูลจาก บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด)

จากข้อมูลข้างต้นที่ผู้ศึกษาได้นำเสนอเป็นคุณสมบัติของกระเปารถเมล์ทั้งหมด 3 ผู้ประกอบการ ซึ่งมาจากสถานที่ในการศึกษาที่ผู้ศึกษาเข้าไปทำการศึกษา โดยผู้ศึกษาได้เข้าไปทำการเก็บข้อมูลจากกระเปารถเมล์จากทั้งผู้ประกอบการที่เป็นรัฐวิสาหกิจและผู้ประกอบการเอกชน โดยแบ่งได้เป็น 10 คน คือ

กระเปารถเมล์ของรถขสมก. 6 คน ได้แก่ น้ำพรรณ, น้ำดาว, พี่บัว, พี่น้ำ, ป้าตรี และป้าลินดา

กระเปารถเมล์ของรถเอกชนร่วมให้บริการ 4 คน ได้แก่ ป้าแขก, พี่นุ่น, ลุงปั้น และป้านวล

อนึ่ง การศึกษานี้ผู้ศึกษาจะใช้นามสมมติแทนชื่อผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการปกปิดตัวตนจริงของผู้ให้ข้อมูล เพราะข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล

ดังที่กล่าวไปว่าการก้าวเข้าสู่อาชีพกระเปารถเมล์ซึ่งเป็นอาชีพที่ให้บริการนั้นมีขั้นตอนที่มากมาย และยังเป็นอาชีพที่ต้องมีใจรักบริการ มีความช่างสังเกต และมีความอดทนสูง ดังนั้นในการเลือกมาเป็นกระเปารถเมล์นั้นจึงต้องมีเหตุปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจมาเป็นกระเปารถเมล์ จากการพูดคุยพบว่า การเริ่มเข้าสู่อาชีพนี้ของแต่ละบุคคลมักมีเหตุผลเป็นของตัวเองเสมอ ซึ่งอาจมาจากการขึ้นขอรถเมล์หรืออาจมาจากความใฝ่ฝันที่จะเป็นกระเปารถเมล์ หรืออาจเพราะชอบงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ

“...ป้าเริ่มเข้ามาทำงานกรุงเทพก็มาทำงานเป็นกระเป่าตั้งแต่แรกเลย ไม่ได้มีใครชวนหรือเราสมัครเอง”

ป้านวล กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2565, สัมภาษณ์

“...เมื่อก่อนน้ำทำซัดเพชรมาก่อน แต่ซัดเพชรมันจะตาสีก็เลยต้องเปลี่ยน ที่นี้ยากเป็นกระเปารถเมล์ก็เลยมาสมัคร สมัครเองหมดเลย ไม่ได้มีคนในครอบครัวเป็นมาก่อน เราชอบ เราอยากเป็นกระเป่ามาก”

น้ำดาว กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

แต่ในบางกรณีก็พบว่าการก้าวเข้าสู่การเป็นกระเปารถเมล์ของบางคน เริ่มต้นขึ้นจากการคลุกคลีและอยู่กับรถมาตั้งแต่วัยเยาว์ อีกทั้งในการเลือกเข้าสู่อาชีพกระเปารถเมล์ของคนบางคนก็ไม่ได้มาจากการมีความใฝ่ฝันในการเป็นกระเปารถเมล์ หรือการอยู่กับแวดวงรถโดยสารมาก่อน หากแต่เป็นการเข้าสู่อาชีพกระเปารถเมล์เนื่องด้วยมีคนใกล้ชิด คนรัก หรือคนในครอบครัวที่ทำงานในแวดวงรถเมล์จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจมาทำงานเป็นกระเปารถเมล์เพื่อที่จะได้ทำงานด้วยกันกับคนในครอบครัวหรือคนรัก

“...ป่าอยู่กับรถมาตั้งแต่เด็กๆ รถสองแถวจนกลายเป็นรถเมล์ ชีวิตอยู่กับรถตลอด หากินกับรถเป็นงานที่ถนัด เพราะไม่มีวุฒิไม่มีอะไร จบแค่ป.4 ... มันเป็นงานที่ไม่ต้องใช้วุฒิอะไร”

ป่าแขก กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2565, สัมภาษณ์

“... เมื่อก่อนนำทำงานโรงงานมาก่อน แล้วที่นี่แฟนเป็นคนขับก็เลยมาทำงานด้วยกัน ตอนนี้นำมาน่าจะ 25-26 ปีแล้ว”

น้ำพรรณ กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2565, สัมภาษณ์

3.3 จากชนบทสู่เมืองหลวงกับการเป็นกระเปารถเมล์

สำนักงานสถิติแห่งชาติทำการสำรวจการย้ายถิ่นของประชากรทุกปี การสำรวจในปี พ.ศ. 2563 พบว่าจังหวัดที่มีคนย้ายถิ่นเข้าสูงสุด คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และการสำรวจปี พ.ศ. 2564 พบว่า อัตราของผู้ย้ายถิ่นที่เข้ามาทำงานเป็นพนักงานบริการและผู้จำหน่ายสินค้ามีจำนวนสูงที่สุด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565, 1-8)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ย้ายถิ่นที่ประกอบอาชีพพนักงานบริการเป็นอาชีพที่มีอัตราการย้ายถิ่นที่สูงที่สุด ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าหนึ่งในส่วนของผู้คนที่มีการย้ายถิ่นเข้ามาและประกอบอาชีพพนักงานบริการอาจมีการประกอบอาชีพเป็นกระเปารถเมล์ที่เป็นหนึ่งในอาชีพพนักงานบริการก็อาจเป็นไปได้ จากการสอบถามและพูดคุยกับกระเปารถเมล์บางคนพบว่า มีกระเปารถเมล์ที่ย้ายถิ่นเข้ามายังกรุงเทพฯ เพื่อหางานทำ โดยเลือกที่จะมาทำอาชีพพนักงานบริการอย่างกระเปารถเมล์

“...ป่าไม่ใช่คนกรุงเทพฯหรอก ป่าเป็นคนกาญ เริ่มเข้ามาหางานกรุงเทพฯก็มาทำงาน เป็นกระเป่าตั้งแต่แรกเลย ตั้งแต่ 16-17 แล้ว ก็ปีละละ นี้อีก 5 ปีป่าก็บ้านานอยู่แล้ว”

ป่านวล กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2565, สัมภาษณ์

“...พี่เป็นคนพิจิตร...พี่เคยมีพี่สาวทำงานนี้มาก่อน...พี่เคยทำออฟฟิศ แล้วก็เซเว่นมาก่อน เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเซเว่น แล้วเขาให้ไปสอบกินตำแหน่งผู้จัดการ เราก็ไม่เอา เราก็เลยมาทางนี้ดีกว่าเพราะสวัสดิการแล้วก็อีกหลายอย่างดีกว่า”

พี่บัว กระจ่างเปารณเมธสายนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

ไม่เพียงแต่คนต่างภาคและ/หรือต่างถิ่นเท่านั้นที่เข้ามาทำงานเป็นกระจ่างเปารณเมธ แต่คนที่อยู่บริเวณรอบนอกกรุงเทพมหานครอย่างปริมณฑลก็มาสมัครทำงานเป็นกระจ่างเปารณเมธด้วยเช่นกัน

“...บ้านน้ำอยู่แพรกษา...เมื่อก่อนน้ำทำงานโรงงานมาก่อน แล้วทีนี้แฟนเป็นคนขับก็เลยมาทำงานด้วยกัน ตอนนี้นำมาน่าจะ 25-26 ปีแล้ว”

น้ำพรรณ กระจ่างเปารณเมธสายนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2565, สัมภาษณ์

อย่างไรก็ตามการเข้ามาทำงานเป็นกระจ่างเปารณเมธในอดีตนั้นไม่ได้เปิดรับคนทั่วไปเหมือนปัจจุบัน น้ำดาวกล่าวว่าแต่เดิมเมื่อ 30 ปีที่แล้ว การจะเข้ามาทำงานเป็นกระจ่างเปารณเมธนั้นต้องมีภูมิลำเนาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล น้ำเป็นคนบุรีรัมย์ ทำให้ต้องหาที่เข้ามาทำงานอื่นก่อนแล้วก็ไปทำใบอนุญาตการเป็นกระจ่างเปารณเมธ แต่ก่อนไม่ใช่ที่เราอาศัยอยู่ที่ไหนก็สามารถสมัครเป็นกระจ่างเปารณเมธได้ จะต้องอาศัยในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครหรือปริมณฑลเสียก่อน นอกจากนั้นแล้วคุณสมบัติในการคัดเลือกการทำงานเป็นกระจ่างเปารณเมธในอดีตยังคำนึงส่วนสูงและน้ำหนักอีกด้วย (น้ำดาว, 2566, สัมภาษณ์) นอกจากนี้พี่บัวกล่าวเสริมว่า แต่เดิมขสมก. จะรับแค่พี่น้องหรือญาติของคนในองค์กร แต่ปัจจุบันก็ปรับเปลี่ยนเป็นเปิดรับอิสระ อย่างไรก็ตามการเปิดรับก็จะเปิดรับเป็นช่วง ไม่ได้เปิดรับตลอด (พี่บัว, 2566, สัมภาษณ์)

3.4 จังหวะของการเคลื่อนย้ายบนเส้นทางอาชีพกระจ่างเปารณเมธ

ชีวิตการทำงานของกระจ่างเปารณเมธบนการเคลื่อนย้ายที่ต้องเดินทางตลอดทั้งวัน อาจมีบ้างที่ได้หยุดพักหรือหยุดจอดบ้างในคราวที่ยังไม่ถึงกำหนดเวลารถออก ซึ่งการปฏิบัติงานของกระจ่างเปารณเมธในฐานะพนักงานบริการของรถเมล์ขสมก. และรถเอกชนร่วมบริการก็มีการปฏิบัติหน้าที่ที่ต่างกัน ทั้งตารางการเข้างาน-เลิกงาน กำหนดการเวลาเดินทางของรถเมล์คันแรกและคันสุดท้าย

ในบทความ “ฟังเสียงกระจ่างเปารณเมธหญิง ขสมก. หลังการมาของอี-ทิกเก็ต” ของ BBC NEWS ไทย ซึ่งนำเสนอในปี 2017 แสดงให้เห็นถึงชีวิตของการเป็นกระจ่างเปารณเมธที่ต้องทำงานภายใต้การทำงานที่มีเวลารัดตัว โดยทางผู้สื่อข่าวบีบีซีไทยได้สัมภาษณ์หนึ่งในพนักงานเก็บค่าโดยสารของรถองค์การขนส่งมวลชน (ขสมก.) รถเมล์ฟรีสาย 47 ครีมแดง ถึงการทำงานเป็นกระจ่างเปารณเมธซึ่งเธอได้กล่าวว่า “วิ่งบนถนน

ต่อเที่ยวก็ 1-2 ชั่วโมง ไปกลับก็ 4 ชั่วโมง หนึ่งวันก็ต้องให้ได้ 4 รอบ กินข้าว เข้าห้องน้ำ เราต้องรีบ เพื่อมารับผู้โดยสาร” แสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งมีปัจจัยมากมายที่ส่งผลต่อชีวิตที่มีการเคลื่อนย้ายของกระเปารถเมล์ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าการทำงานของแต่ละบริษัทไม่ว่าจะงานใดก็ตามย่อมมีการปฏิบัติงานที่ต่างกัน การทำงานของกระเปารถเมล์ก็เช่นกัน โดยการเป็นกระเปารถเมล์ของรถขสมก. และรถเอกชนร่วมบริการก็มีการปฏิบัติงานที่ต่างกันทั้งในแง่ระยะเวลากำหนดการเดินทาง ตารางการเข้า-ออกงาน จำนวนรอบในการเดินทางของรถเมล์แต่ละสายแต่ละผู้ประกอบการก็ต่างกัน

อาจกล่าวได้ว่าเวลาเริ่มงานในแต่ละครั้งเปรียบเสมือนการเดินทางเคลื่อนย้ายของชีวิตกระเปารถเมล์กำลังเริ่มขึ้น แม้จะต้องตื่นเช้าเพียงใดก็ตาม แต่ก็พร้อมกับการเริ่มต้นการทำงานในแต่ละวันเสมอ โดยกระเปารถเมล์ของขสมก. การทำงานจะมี 2 กะ คือกะเช้าและกะบ่าย ซึ่งรถล๊อคแรกของแต่ละสายจะออกเช้ามาก เช่น 02.50 น. 03:00 น. แล้วก็ทอดเวลาไปเรื่อยๆ ห่างกันประมาณ 10 นาที ส่วนในช่วงกะบ่ายจะมีเวลาออกเดินทางของรถคันแรกที่ประมาณ 09.00 น. ซึ่งเวลานี้ผู้ศึกษาได้เห็นมาจากตารางการเข้างานของคุณป้าท่านหนึ่งที่ยื่นตารางเวลาจากโทรศัพท์มือถือให้ผู้ศึกษาดู อย่างไรก็ตามช่วงเวลาการทำงานของกระเปารถเมล์ขสมก. มีเวลาตารางการเข้างานที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับการจัดตารางเวลาที่ตัวเองได้รับว่าจะต้องเริ่มทำงานในช่วงใด

“...ถ้าจะเตรียมตัวออกจากบ้านก็ประมาณตีสอง ต้องมาเพื่อเวลาก่อนเริ่มงานครึ่งชั่วโมง ถ้าล๊อคสองจะเป็นเวลา 11:00 น. ส่วนล๊อคสาม จะออกรถเวลา 15:00 น.”

น้ำพรรณ กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2565, สัมภาษณ์

“...เราทำงานตี 5.10 น. ตี 3 อะไรอย่างนี้เราก็เตรียมตัว อย่างตอนนี้เที่ยงกว่าเราก็เลิกละ”

พี่บัว กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

ในขณะที่เดียวกันการเริ่มต้นของการเดินทางของรถรอบแรกของผู้ให้ประกอบการเอกชนร่วมบริการก็ต่างจากเวลาเดินทางของรถเมล์ขสมก. ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรถเมล์แต่ละสายว่าจะจัดตารางการเดินทางเช่นไร โดยส่วนใหญ่พบว่ารถเมล์เอกชนร่วมบริการจะไม่ได้แบ่งเวลาทำงานเป็นกะเหมือนรถเมล์ขสมก. ทำให้กระเปารถเมล์ที่ทำงานบนรถเมล์เอกชนร่วมบริการนั้นไม่มีรอบเวลากะเช้า กะบ่าย มีเพียงแต่รอบเวลารถที่เป็นตัวดำเนินการซึ่งส่งผลต่อการทำงานของกระเปารถเมล์

“...รถออกตี 05.00 น. ก็ตื่น 03.00 น. 03.30 น. เพราะกว่าจะถึงที่ทำงาน ต้องเผื่อเวลากว่าจะตรอกบัตรอีก เวลาเข้างานเขาก็จะจัดเวลามาให้ว่าวันนี้เราต้องกี่โมงๆ”

ป้าแขก กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2565, สัมภาษณ์

“...สายนี้รถจะมี 3 รอบ ถ้าวัน 1 ก็ประมาณตี 5.30 น. ต้องมาตี 4 เพื่อตกล็อก วัน 2 ก็ออก 6.30 น. เราต้องตื่นแต่เช้าด้วย ตื่นตี 3 ตี 4 เพราะมันเคยแล้ว เมื่อเช้าเกือบไม่ตื่น เพราะถ้าเราตกล็อกเขาก็จะหักเงินอีก บางทีก็ต้องเอาโทรศัพท์ไว้ใกล้ๆ เพื่อดูเวลา”

พินุ่น กระจเปารรถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

ไม่เพียงแต่การเริ่มต้นการทำงานที่ต่างกันเท่านั้น แต่การสิ้นสุดการเคลื่อนย้ายในแต่ละวันของการเป็นกระจเปารรถเมล์ก็มีความต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการทำงานของกระจเปารรถเมล์คนนั้นๆ ว่ามีกำหนดการทำงานเป็นอย่างไร โดยส่วนใหญ่กระจเปารรถเมล์ขสมก. จะเข้างานตามกะของตัวเอง ซึ่งรถจะทำการวิ่งประมาณ 2 รอบต่อวัน หลังจากนั้นก็ถือว่าเป็นการเสร็จสิ้นการทำงานของวันนั้นๆ แต่กลับกันกระจเปารรถเมล์เอกชนร่วมบริการจะมีการทำงานที่ต่างออกไป โดยไม่มีการแบ่งกะ ทำให้การทำงานของกระจเปารรถเมล์เอกชนจะเป็นการทำงานตลอดทั้งวันโดยที่ไม่มีการเปลี่ยนคนหรือเปลี่ยนกะ ซึ่งรอบวิ่งรถเมล์ก็จะต่างกันออกไปตามสายของรถเมล์นั้นๆ เช่น บางสายก็วิ่ง 2-3 รอบต่อวัน โดยหากเป็นวันธรรมดาที่จะวิ่ง 3 รอบต่อวัน หากเป็นวันหยุดเสาร์-อาทิตย์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ก็จะวิ่ง 2 รอบต่อวัน บางสายก็วิ่ง 5-6 รอบต่อวัน โดยหากเป็นวันธรรมดาก็จะวิ่ง 6 รอบต่อวัน หากเป็นวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ก็จะวิ่ง 5 รอบต่อวัน จากจำนวนรอบวิ่งของรถเมล์จึงทำให้การสิ้นสุดการเดินทางของกระจเปารรถเมล์ขสมก. และกระจเปารรถเมล์เอกชนร่วมบริการมีความต่างกัน

ในแง่การเริ่มต้นและสิ้นสุดการเดินทางในแต่ละวันที่ต่างกัน ทำให้ระยะเวลาการทำงานที่กำหนดชัดเจนเหมือนพนักงานคนหนึ่งอาจไม่ได้ถูกใช้กับทุกบริษัทเสมอไป รถเมล์ขสมก. ให้ทำงานที่ 8 ชั่วโมงต่อวัน หลังจากนั้นจะนับเป็นค่าทำงานล่วงเวลาซึ่งคิดเป็นชั่วโมงและขึ้นอยู่กับเงินเดือนของแต่ละคน ขณะที่รถเมล์เอกชนร่วมบริการไม่มีการกำหนดเวลาของการทำงานที่แน่ชัด รวมถึงไม่มีค่าทำงานล่วงเวลา และเนื่องด้วยการทำงานของกระจเปารรถเมล์ที่มีระยะเวลาของการทำงานในแต่ละวันที่ต่างกัน ดังนั้นผลกระทบที่มีต่อกระจเปารรถเมล์จึงเป็นเรื่องการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอและทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ

“ ...โอทีก็คิดหลังจาก 8 ชั่วโมง คิดเป็นชั่วโมงขึ้นกับเงินเดือนของเรา บางคนอยู่มานานได้เป็นร้อยก็มี”

น้ำพรรณ กระจเปารรถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2565, สัมภาษณ์

“ ...ไม่มีโอที บางวันเกิน 8 ชั่วโมงด้วยซ้ำ พักผ่อนก็ไม่เพียงพอ อย่างเมื่อคืนนอนเที่ยงคืน ตี 3 ก็ต้องออกมาทำงานแล้ว ”

ปานวล กระจเปารรถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2565, สัมภาษณ์

การทำงานที่ไม่สามารถระบุเวลาที่แน่นอนได้นั้น ทำให้ส่งผลเสียต่อสุขภาพของกระเปารถเมล์ โดยที่บัว กระเปารถเมล์ท่านหนึ่งกล่าวว่า เรื่องสุขภาพขึ้นอยู่กับตัวบุคคล บางคนก็จะเจอกับปัญหาพักผ่อนน้อย พักผ่อนไม่เพียงพอ ปวดหัวบ้าง กระเพาะปัสสาวะอักเสบก็มีบ้าง ซึ่งแต่ละคนก็เจอปัญหาที่ต่างกันไป (ที่บัว, 2566, สัมภาษณ์) นอกจากนั้นพี่น้ำยังได้กล่าวเสริมเรื่องนี้ว่า การทำงานที่มีกำหนดเวลาที่ปรับเปลี่ยนไป เช่น บางคนเข้ากะเช้า บางคนเข้ากะบ่ายเราก็ต้องมีการปรับตัวกันไป ถ้ากะเช้าเราก็ต้องตื่นเช้า บางครั้งถ้ามีเด็กเข้ามาทำงานใหม่ ก็เป็นเรื่องธรรมดาที่เขาจะยังปรับสภาพไม่ได้ แต่อย่างตัวพี่น้ำเองทำงานด้านนี้มานานเรื่องการปรับสภาพของเวลาจึงเป็นสิ่งที่เขาทำได้แล้ว อย่างไรก็ตามการปรับตัวก็ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นๆ ด้วยว่าจะปรับตัวได้หรือไม่ (พี่น้ำ, 2566, สัมภาษณ์) ไม่เพียงแต่เรื่องการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอเท่านั้น แต่กระเปารถเมล์บางคนยังพบปัญหาสุขภาพอื่นๆ ที่มาจากการทำงานเป็นกระเปารถเมล์ด้วย น้ำดาวกล่าวว่า จากการทำงานเป็นกระเปารถเมล์ทำให้เขาประสบกับปัญหาสุขภาพ เนื่องจากการอันปัสสาวะที่สะสม ทำให้กลายมาเป็นกระเพาะปัสสาวะอักเสบ หลังจากนั้นลามไปที่กรวยไต จนสุดท้ายมาถึงปัญหาหมักหมมโต เนื่องจากการเป็นผู้หญิงจะทำให้เรามีรอบเดือน ทำให้เวลาเป็นประจำเดือนจะเกิดอาการปวด แล้วด้วยอายุที่ยังน้อยของเขา ณ เวลานั้น ทำให้เขาคิดว่าถ้าจะให้อดทนถึงช่วงที่เขาหมดประจำเดือน เขาก็ไม่สามารถทนไหว จึงตัดสินใจขอผ่าตัด หลังจากผ่าตัดก็ไม่เกิดอาการปวดอีกเลย นอกจากนี้แล้วเขายังพบเจอกับปัญหาด้านสุขภาพจนทำให้เขาต้องพักงานไปช่วงเวลาหนึ่ง โดยน้ำดาวกล่าวว่า เขาเดินไม่ได้อยู่หนึ่งเดือน เพราะช่วงที่เข้ามาทำงานเป็นกระเปารถเมล์แรกๆ เขาจับจิ้งหะในการเดินบนรถเมล์ไม่ได้ ทำให้เกิดอาการเส้นพลิกและเอ็นหัวเข่าอักเสบ ทำให้เขาต้องไปกายภาพจึงส่งผลให้การทำงานก็ต้องหยุดไปด้วย แต่ยังคงได้รับเงินเดือนเช่นเดิม (น้ำดาว, 2566, สัมภาษณ์)

การทำงานเป็นกระเปารถเมล์ที่ต้องเคลื่อนย้ายเคลื่อนที่เกือบตลอดทั้งวัน ทั้งยังต้องยืน-เดินในขณะที่ปฏิบัติงานบนรถเมล์ ซึ่งล้วนแต่ทำให้เกิดความเมื่อยและเหนื่อยล้า ดังนั้นการได้พักผ่อนอย่างเต็มที่ในวันหยุดจึงอาจเป็นการช่วยฟื้นฟูความเหนื่อยล้าให้ร่างกายกลับมาสดชื่นกระปรี้กระเปร่าได้ อย่างไรก็ตามกระเปารถเมล์ทั้งรถเมล์ขสมก. และรถเมล์เอกชนร่วมบริการก็มีกฎเกณฑ์การหยุดงานที่ต่างกัน รวมไปถึงความสามารถในการลาหยุดพักและลาป่วยที่ต่างกันด้วย

โดยกระเปารถเมล์ของรถเมล์เอกชนร่วมบริการมีวันหยุดที่ต่างกันไปในแต่ละสาย บางครั้งก็ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของบริษัทว่าจะให้หยุดหรือทำงานวันใดบ้าง

“...พี่ทำ 6 วันแล้วก็หยุดแค่ 1 แล้วเดี๋ยวก็ต่ออีก 9 วัน ล็อกมาตามนี้ค่ะ”

พี่นุ่น กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

“...ทำงานแบบ 2 หยุด 1 แต่ถ้าลา ของที่นี้จะลาเท่าไรก็ได้ สมมติลากลับบ้าน 15 วัน กลับมาก็ทำงานปกติ เขาไม่ว่า”

บ้านวล กระเปารณเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2565, สัมภาษณ์

ถึงอย่างนั้นก็ตามป่าแขก กระเปารณเมล์เอกชนร่วมบริการได้กล่าวว่า ปกติจะทำงาน 2 วัน แล้วหยุด 1 วัน แต่หากในวันหยุดของเรานั้น สมมติว่ามีคนไม่พอ ทางผู้ดูแลจัดคิวการทำงานก็จะถามว่ามาทำงานไหม พรุ่งนี้มีคิวว่าง มีกระเปารณเมล์ที่ป่วยหรือกระเปารณเมล์ลา เราจะสามารถไปไหม แต่หากเราไม่ทำเขาก็ไม่ได้ว่าหรือบังคับ (ป่าแขก, 2565, สัมภาษณ์) ซึ่งคล้ายกันกับพี่น้อง กระเปารณเมล์เอกชนร่วมบริการอีกท่านที่ได้กล่าวว่าตนเองก็ได้ไปรับจ๊อบให้กับรถเมล์ต่างสายมาซึ่งไม่ใช่สายที่ตัวเองทำอยู่เช่นกัน

ทางด้านกระเปารณเมล์ของรถเมล์ขสมก. พบว่าส่วนใหญ่จะทำงานที่มีวันหยุดต่างกับรถเอกชนร่วมบริการ โดยจะหยุด 1 วันต่อสัปดาห์

“...ของน้ำจะทำ 6 วัน หยุด 1 วัน น้ำจะหยุดทุกวันจันทร์”

น้ำพรรณ กระเปารณเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2565, สัมภาษณ์

“...หยุดอาทิตย์ละ 1 ครั้ง ทำ 6 วัน หยุด 1 วันนั่นแหละ ป่าจะหยุดวันเสาร์”

ป่าตรี กระเปารณเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

ทั้งนี้ป่าตรีได้กล่าวเสริมว่า เรื่องของวันหยุดบางทีก็แล้วแต่บุคคลด้วย สมมติอยากหยุดวันนั้นวันนี้ เช่นอยากหยุดวันเสาร์ แต่ว่าคนหยุดวันเสาร์เยอะไป เขาก็จะบอกว่าวันเสาร์ครบแล้วนะ ให้ไปหยุดวันอื่นแทนได้ไหม เพราะส่วนมากคนที่เขามีครอบครัวเขาก็จะหยุดตามลูกเป็นส่วนใหญ่ (ป่าตรี, 2566, สัมภาษณ์) และหากต้องการจะลาก็ต้องเขียนใบลาหรือแจ้งให้กับคนจ่ายงานให้รับทราบ โดยรถเมล์ขสมก. สามารถลาได้ทั้งหมด 60 วันต่อปี (ป่าลินดา, 2566, สัมภาษณ์) คล้ายกับการกล่าวของน้ำดาวซึ่งกล่าวว่า ถ้าเราป่วยเราก็ต้องแจ้งคนที่จ่ายงานว่าเราไม่สามารถมาทำงานได้ ถ้าเราแจ้งล่วงหน้า คนจ่ายงานก็จะสามารถให้คนขับที่ทำงานกับเราไปทำงานคู่กับคนอื่นได้ทัน หรือกรณีที่เราไปทำธุระแล้วกลับมาไม่ทัน ก็ต้องแจ้งเช่นกัน ไม่ใช่ที่เราทิ้งงานไปเลย เพราะผู้ที่จ่ายงานเขาจะจ่ายงานล่วงหน้า ถ้าเรารู้ว่ามีธุระหรือไม่สามารถมาทำงานได้ก็ควรแจ้งเร็วที่สุด ทางผู้จ่ายงานเขาจะได้ปรับเปลี่ยนการทำงานได้ทัน ถ้าเราไม่แจ้งเราก็จะโดนละทิ้งหน้าที่ (น้ำดาว, 2566, สัมภาษณ์) นอกจากนี้พี่บัวยังกล่าวถึงวันหยุดที่คนทำงานมักจะขอลากลับบ้านกันอีกด้วย โดยวันหยุดที่วากก็คือ วันสงกรานต์ ซึ่งเป็นวันที่มีความสำคัญกับคนไทย ทำให้หลายๆ คนมักจะลาหยุดกลับบ้านกัน โดยเฉพาะคนที่มาจากต่างเมือง ต่างจังหวัดที่เข้ามาทำงานในเมืองหลวง พี่บัวกล่าวว่า ถ้าช่วงวันหยุดสงกรานต์หากเรามีงานที่ต้องทำก็ต้องทำ โดยที่ขสมก.จะให้เบี่ยเลี้ยงและค่าล่วงเวลาคูณ 2 ให้กับเราหรือหากว่าเรา

ต้องการที่จะหยุดเราจะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน 10 วัน แจ้งให้ผู้จ้างงานทราบก่อน แต่เราจะหยุดได้หรือไม่ได้ก็อีกเรื่องหนึ่ง (พีบัว, 2566, สัมภาษณ์)

การเคลื่อนย้ายในชีวิตประจำวันของอาชีพกระเปาะรถเมล์ นอกจากจะต้องเดินทางเคลื่อนที่แล้วรูปแบบของการเคลื่อนย้ายก็ยังมีรูปแบบที่ต่างกันในแต่ละของการไม่ประจำอยู่กับรถคันเดิมและประจำอยู่กับรถคันเดิม ช่วงแรกที่ผู้ศึกษาลงภาคสนามเพื่อทำการสังเกตการณ์และเก็บข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกระเปาะรถเมล์ ผู้ศึกษาได้มีโอกาสคุยกับกระเปาะรถเมล์หญิงท่านหนึ่งซึ่งขณะนั้นผู้ศึกษาไม่ได้สอบถามข้อมูลเชิงลึกและไม่ได้สอบถามชื่อแต่อย่างใด ทราบเพียงสายรถเมล์และเลขรถเท่านั้น เมื่อผู้ศึกษาเริ่มลงภาคสนามอีกครั้งจึงคิดว่าจะกลับไปคุยกับกระเปาะรถเมล์หญิงคนนั้นที่เคยพูดคุยกันให้ได้ ผู้ศึกษาได้เปิดแอปพลิเคชันเพื่อรอดูว่าสายรถเมล์และหมายเลขที่กระเปาะรถเมล์หญิงคนนั้นและผู้ศึกษาเคยเจอกันใกล้จะมาถึงยังสถานที่ที่ผู้ศึกษาอยู่หรือยัง โดยผู้ศึกษาได้ทำการไปวันและช่วงเวลาเดิมกับตอนที่เจอกระเปาะรถเมล์หญิงคนนั้น แต่เมื่อรถมาถึงและผู้ศึกษาขึ้นไปบนรถเมล์พร้อมความตั้งใจที่ว่าวันนี้จะได้กลับมาคุยกับคุณป้าอีก แต่ผลปรากฏว่ากระเปาะรถเมล์คันที่ผู้ศึกษาขึ้นนั้น ไม่ใช่คุณป้าคนที่ผู้ศึกษาตั้งใจจะมาเจอ แม้ผู้ศึกษาจะถามวันทำงานและวันหยุดของคุณป้ามาแล้วก็ตาม ทำให้เมื่อผู้ศึกษาลงพื้นที่ภาคสนามอีกครั้งจึงได้ทำการสอบถามเรื่องการประจำอยู่กับรถเมล์ ทำให้ผู้ศึกษาพบว่า กระเปาะรถเมล์ขสมก. จะไม่สามารถประจำรถคันใดคันหนึ่งได้ แต่กระเปาะรถเมล์เอกชนร่วมบริการจะสามารถประจำรถคันเดิมได้

“...ส่วนมากในสายจะเป็นรถประจำ ป้าเบอร์ 4 ก็จะได้ขึ้นเบอร์ 4 ทุกครั้งที่ทำงาน นอกจากเบอร์ 4 ซ่อม คนขับก็คนเดิม ขึ้นคู่กัน หรือบางคนก็จะขึ้นเป็นคู่ฟัวเมียก็มี”

ป้าแขก กระเปาะรถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2565, สัมภาษณ์

การไม่สามารถเลือกประจำรถคันเดิมได้นั้น ทำให้ในแต่ละวันที่กระเปาะรถเมล์ขสมก. มาทำงานก็จะมี การเปลี่ยนรถเมล์ไปตลอด แล้วแต่จะถูกจัดว่าจะได้ขึ้นคันไหน นอกจากนี้พื่อน้ำได้กล่าวว่าการทำงานคู่กับคนขับ บ้างก็เป็นคู่สามีภรรยา บ้างก็ต่างคนต่างที่มา หากล็อกไหนตรงกันก็ไปด้วยกัน (พื่อน้ำ, 2566, สัมภาษณ์)

ไม่เพียงแต่การเดินทางซึ่งเป็นการเคลื่อนย้ายในชีวิตประจำวันของกระเปาะรถเมล์เท่านั้น แต่ขณะเดียวกันการเคลื่อนย้ายของกระเปาะรถเมล์ยังพบว่ามามีติการโยกย้ายสายเดินรถที่อยู่ภายใต้ผู้ประกอบการเดียวกันได้อีกด้วย น้ำพรรณกล่าวว่าเมื่อก่อนอยู่สาย 4 คลองเตยมาก่อน แต่การไปทำงานค่อนข้างไกลเพราะอยู่ไกลบ้าน ทำให้การเดินทางไปถึงใช้เวลาาน จึงทำการขอย้ายมาอยู่สายนี้แทน เพราะอยู่ใกล้บ้านมากกว่า (น้ำพรรณ, 2565, สัมภาษณ์) นอกจากนี้น้ำดาวยังกล่าวเสริมเรื่องการโยกย้ายสาย การเดินรถว่า เขาอยู่มาหลายสายแล้ว มีสาย 513 145 แล้วก็ย้ายไปรถอื่น 145 45 แล้วก็มาสาย 526 508 แล้วสุดท้ายก็มาสายนี้ เพราะเวลาที่เบื่อ อยากรอกจากงานก็จะทำเรื่องขอย้าย เพราะมีความจำเป็นที่ออกไม่ได้ เนื่องจากต้องเลี้ยงดูลูก (น้ำดาว, 2566, สัมภาษณ์) การโยกย้ายสายการเดินรถเช่นนี้ก็คล้ายกันกับ

รถเอกชนร่วมบริการ ซึ่งลุงปิ่นกล่าวถึงเรื่องนี้ว่า ถ้าจะย้ายสายก็สามารถย้ายสายได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องดูว่าสายที่ต้องการจะไปคนขาดหรือไม่ หากคนที่เป็นกระเปารถเมล์เต็มก็ไปไม่ได้ อีกทั้งต้องดูด้วยว่าสายที่อยู่ตอนนี้มีคนมาแทนไหม หากไม่มีก็ไม่สามารถไปได้เช่นกัน (ลุงปิ่น, 2566, สัมภาษณ์)

จากที่กล่าวไปข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการทำงานในแต่ละวันของอาชีพกระเปารถเมล์ว่าแต่ละวันต้องทำงานนานเท่าใด เริ่มต้นการทำงานเมื่อใด ความสามารถในการขอลาหยุดเป็นอย่างไร การเคลื่อนย้ายในรูปแบบการประจำและไม่ประจำรถเมล์คันเดิม รวมถึงการโยกย้ายสายรถเมล์ นอกจากสิ่งเหล่านี้แล้วชีวิตประจำวันบนการเคลื่อนย้ายของการเป็นกระเปารถเมล์ยังมีสิ่งอื่นประกอบอยู่ด้วย การเคลื่อนย้ายของกระเปารถเมล์แต่ละบุคคล เริ่มต้นวันในการทำงานและสิ้นสุดการทำงานในแต่ละวันที่ต่างกัน ซึ่งทำให้ชีวิตประจำวันบางอย่างก็ถูกปรับเปลี่ยนไปด้วย รวมถึงสิ่งสำคัญที่มนุษย์ทุกคนจำเป็นต้องทำในทุกวันอย่างการรับประทานอาหารก็ถูกเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน ซึ่งการทำงานของกระเปารถเมล์เป็นการทำงานที่มีการเคลื่อนย้ายแทบจะตลอดเวลา การรับประทานอาหารจึงเป็นสิ่งที่กระเปารถเมล์จะต้องจัดสรรเวลาให้ดีเพื่อให้ร่างกายได้รับสารอาหารซึ่งแปรเปลี่ยนเป็นพลังงานที่เขาจะต้องนำมาใช้ในการทำงาน แต่เนื่องด้วยการเดินทางที่คาดเดาเวลาไม่ได้ของการเป็นกระเปารถเมล์ซึ่งสัมพันธ์กับเวลาในการออกรถที่ถูกวางไว้ทำให้บางครั้งกระเปารถเมล์ก็แทบจะไม่มีเวลาสำหรับกินข้าว เพราะต้องรีบนำรถออกไปรับผู้โดยสารในรอบถัดไป กระเปารถเมล์บางคน บางครั้งก็รับประทานอาหารบนรถทางด้านหน้าใกล้กับคนขับในช่วงเวลาที่ไม่ มีผู้โดยสารขึ้นมาและ/หรือในช่วงที่รถติดมากๆ ไม่สามารถขยับรถเมล์ได้ กระเปารถเมล์บางคนก็จะรับประทานอาหารในช่วงเวลาที่พัก ก่อนที่รถเมล์จะออกเดินรถในรอบถัดไป โดยบางคนก็นำอาหารมาจากที่บ้านแล้วนำมาแบ่งปันกับกระเปารถเมล์คนอื่นๆ หรือบ้างก็อาจจะมาซื้ออาหารใกล้ๆ กับที่พักตรงท่ารถเมล์

“...ก็อาจจะสั่งมากินบ้าง ตรงอู่จะมีร้านค้าขององค์การที่เขาเช่าแล้วก็มาขายของ หรือบางครั้งก็จะสั่งมาจากข้างนอกบ้าง สั่งผ่านไลน์แมนบ้าง เพราะเงินของเรา เราสามารถจะซื้ออาหารที่ไหนก็ได้ อาหารตามสั่งบ้าง พิซซ่าบ้าง ทางองค์การจะมาบังคับให้เรากินร้านที่เขาเช่าขององค์การไม่ได้ จะมาบังคับกันไม่ได้ เงินของเราเอง หากเราอยากกินอะไร เราก็ซื้อตามใจเรา ทางขสมก.ส่วนใหญ่เขาจะไม่ให้ไปซื้อข้างนอก เพราะหากเกิดอุบัติเหตุขึ้นมาจะเดือดร้อนถึงองค์การ เขาพยายามจะให้ซื้อเข้ามาหรือสั่งเข้ามามากกว่าหรือบางครั้งก็จะมีรถขายรถเข้ามาขายบ้าง ก็มีทั้งอาหารตามสั่ง รถพ่วงลูกขึ้นรถพ่วงขายกล้วยเตี๋ยก็มี”

พี่บัว กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

นอกจากการรับประทานอาหารเข้าสู่ร่างกายแล้ว มนุษย์จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขับถ่ายของเสียในร่างกายออกมาด้วยซึ่งก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าห้องน้ำ ส่วนใหญ่แล้วกระเปารถเมล์ก็จะทำการเข้าห้องน้ำพร้อมทำธุระส่วนตัวให้เสร็จสรรพก่อนที่จะออกเดินทาง ซึ่งก็จะเข้าห้องน้ำที่บริเวณท่ารถเมล์ และห้องน้ำบางที่ก็ไม่ใช้ห้องน้ำสาธารณะที่สามารถเข้าฟรีแต่อย่างใด บางครั้งก็ต้องเสียเงินเพื่อที่จะเข้าห้องน้ำ และเนื่องจากการทำงานที่เคลื่อนย้ายไปมาของกระเปารถเมล์นั้น ทำให้บางครั้งปัญหาเรื่องการเข้าห้องน้ำก็เกิดขึ้นมา เนื่องด้วยระยะเวลาในการเดินทางแต่ละครั้งที่ใกล้-ไกลต่างกัน อีกทั้งยังมีระยะเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ทำให้บางครั้งกระเปารถเมล์บางคนเมื่อต้องการเข้าห้องน้ำกลางคันก็จะบอกคนขับและทำการขออนุญาตจากผู้โดยสารบนรถ

“...ถ้าอยากเข้าห้องน้ำกลางคันก็บอกลูกพี่ แต่ส่วนมากเหมือนเป็นจิตวิญญาณ เหมือนเราจะกำหนดควบคุมตัวเองได้ว่าเราจะเข้าได้ที่ไหนบ้าง แต่ถ้าเกิดเหตุฉุกเฉินจริงๆ เช่น ถ้าท้องเสียก็จอดตามปั๊มก็มี เราก็ขออนุญาตผู้โดยสาร”

ป่าแขก กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2565, สัมภาษณ์

“...ตอนที่พี่ยู่สาย 150 ตรงนั้นเขามีห้องน้ำให้ ก็คืออยู่ 150 ก็สะดวกหน่อยแต่ปัจจุบันที่ตรงนั้นไม่มีแล้ว ตึกตรงนั้นเขาเช่า ตอนนี้บริษัทเขาไม่ไหว ก็เลยต้องไปโอดเข้ากลางทางบ้างอะไรบ้าง เข้าปั๊มบ้าง 524 ก็เหมือนกัน บางทีจะเข้าห้องน้ำก็บอกคนขับว่าเข้าห้องน้ำหน่อย ขอผู้โดยสาร แต่ถ้าไปที่สายใต้ใหม่มันมีที่พักรอ เพราะรถมันออก 11 โมง”

พีนุ่น กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

การเดินทางเคลื่อนย้ายของกระเปารถเมล์ไม่สามารถที่จะกำหนดเวลาได้ ไม่สามารถที่จะระบุได้ว่าจะถึงจุดหมายปลายทางเวลานี้ๆ อย่างแน่นอน เนื่องด้วยการเดินทางนั้นมีเรื่องของเพื่อนร่วมเดินทางบนท้องถนนมากมาย รวมทั้งการจราจรที่ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะติดหรือไม่ ดังนั้นทำให้การเดินทางของกระเปารถเมล์แต่ละครั้งนั้นมีผลต่อกระเปารถเมล์บางคนเช่นกัน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) เช่น ท้องถนน มีผลต่อการเคลื่อนย้ายในแง่ของความเร็วและความช้าของการเคลื่อนย้ายที่ไม่มีใครสามารถกำหนดได้อย่างแน่นอน ขึ้นอยู่กับช่วงจังหวะเวลานั้นๆ อีกทั้ง ทำให้รูปแบบการเคลื่อนย้ายของรถเมล์บางสายมีการเคลื่อนย้ายที่มีตัวเลือกให้กับผู้โดยสาร เช่น บางสายจะมีป้ายบอกกำกับที่หน้ารถว่า รถเมล์คันนี้ขึ้นทางด่วน ทำให้สามารถช่วยย่นระยะเวลาในการเดินทางเพราะหลีกเลี่ยงจากการจราจรที่ติดแน่นไปได้ แต่ในขณะเดียวกันรถเมล์บางสายก็ไม่ได้มีการเดินทางที่มีการขึ้นทางด่วน ทำให้ใช้เวลานานในการเดินทาง และเมื่อเผชิญกับการจราจรที่แน่นขนัดก็ยิ่งทำให้การเคลื่อนย้ายเป็นไปได้อย่างล่าช้ามากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้การเคลื่อนย้ายที่ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนได้ที่กระเปารถเมล์ต้องเจอในแต่ละวันนั้นก็ยังมีผลอย่างอื่นตามมาด้วย เพราะบางครั้งคนแน่นก็อาจทำให้กระเปารถเมล์จะต้องยืนนานผนวกกับการจราจรที่หนาแน่นอีก บางครั้งก็มีผลต่อเรื่องสุขภาพ อย่างไรก็ตามความเร็วและความซ้ำในแง่การเคลื่อนย้ายนั้นไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับจราจร รวมถึงการวิ่งรถบนท้องถนนเท่านั้น ในบางครั้งก็ขึ้นอยู่กับระยะทางของสายรถเมล์ด้วย บางสายรถเมล์ที่วิ่งผ่านเส้นทางที่รถติดไม่หนาแน่นก็ทำให้เคลื่อนย้ายได้เร็วขึ้น แต่บางสายก็มีสิ่งกีดขวางบางอย่างที่ทำให้การเคลื่อนตัวของรถเมล์เป็นไปได้ล่าช้า “แถวครี๋ยมันทำรถไฟฟ้า ทางก็แคบ หน้อย รถก็ติด” (พินุ่น, 2566, สัมภาษณ์) คำกล่าวของพินุ่นทำให้ผู้ศึกษาได้เห็นว่ามีผลต่อการจราจรเท่านั้น ที่มีผลต่อการเคลื่อนย้ายของรถเมล์ แต่โครงสร้างพื้นฐาน อย่างการสร้างรถไฟฟ้าซึ่งส่งผลต่อการปิดถนนบางส่วนไปทำให้เลนของถนนที่ช่วยในการเคลื่อนย้ายของรถทำให้มีน้อยลงไปด้วย นอกจากนี้แล้ว การเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอนทำให้กระเปารถเมล์ต้องพบเจอกับปัญหาผู้โดยสารบ่นถึงการรอรถเมล์เป็นระยะเวลาานแต่รถเมล์ก็ไม่มาสักที

“...จะมารายงานเราเรื่องรอรถไม่ได้ เพราะมันรถติด ใครจะอยากให้รอ คุณต้องเผื่อเวลาด้วย อย่างน้อยสักชั่วโมง บางทีเราไม่ทันได้ซื้อได้เสียว ไหนจะเติมก๊าซอีก แล้วรถมันไม่ใช่หัวก๊าซส่วนตัวเรา ต้องไปรอต่อเขาอีก กินเวลาไปเป็นชั่วโมง”

พินุ่น กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

เนื่องจากการเดินทางเคลื่อนย้ายบนรถเมล์ที่มีความไม่แน่นอนของจังหวะการเคลื่อนตัวของรถ ซึ่งบางครั้งก็อาจจะมาจากผู้ร่วมทางบนท้องถนน บางครั้งก็เป็นเพราะการจราจรหนาแน่นที่ทำให้รถต้องเคลื่อนที่แล้วต้องหยุดๆ จอดๆ ซึ่งเป็นการเคลื่อนที่ที่รถสามารถขับได้ที่ละนิด หรือบางครั้งขณะที่รถกำลังเคลื่อนที่อยู่แต่ต้องถูกชะงักเพราะปัจจัยต่างๆ บนท้องถนน เช่น มีรถเบียดเข้ามาในเลน หรือสัญญาณไฟจราจรจากสีเขียวกำลังจะถูกเปลี่ยนเป็นสีแดงจนทำให้รถต้องเบรกและหยุดชะงักกะทันหัน ซึ่งเหตุต่างๆ เหล่านี้อาจนำไปสู่ความคลอนแคลน ความไม่มั่นคงบนรถเมล์ได้ และอาจมีผลทำให้ผู้คนที่อยู่บนรถเกิดอาการวิงเวียนจนอาจนำไปสู่ปัญหาที่เกิดขึ้นบนรถเมล์ได้ พี่บัวได้กล่าวเกี่ยวกับประสบการณ์ระหว่างการเดินทางที่ต้องเคลื่อนย้ายไปมาและพบเจอกับเหตุการณ์ที่ผู้โดยสารอยู่ในภาวะวิงเวียนศีรษะจนนำไปสู่การอาเจียน

“...เด็กเล็กก็เคยเจอแบบอาเจียน เราก็พยายามบอกว่าอย่าให้ลูกกินอะไรบนรถ เพราะรถเคลื่อนตัวตลอดเวลา มันทำให้สำรอกแล้วก็อ้วกได้ง่าย เพราะรถมันทำให้เมา เราก็จะบอกเขาว่าให้อย่ากินมาก หรือหยุดกินก่อน หรือให้นอนพักก่อนไป คือการวิ่งของรถมันโคลงเคลงไปมา มันก็จะทำให้เด็กเวียนหัวได้ ไม่เหมือนผู้ใหญ่ที่จะมียา กิน ดมยาหม่องอะไรไหมละ แต่ผู้ใหญ่ก็อ้วกก็มีนะ แต่บางคนเขาก็จะเตรียมถุงมาถ้ารู้ว่าตัวเองอาจจะอ้วก”

พี่บัว กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

การเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ซึ่งเกิดขึ้นบนรถก็ทำให้นำไปสู่เรื่องของภาระหน้าที่ของกระเปารถเมล์ที่นอกเหนือจากการเก็บค่าโดยสาร นั่นคือ หน้าที่ในการทำความสะอาดที่กระเปารถเมล์จะต้องทำเพื่อถือว่าเป็นการช่วยดูแลรถเมล์ด้วย

“บางทีก็จะให้เขาทำความสะอาดก่อน แต่บางคนเขาก็ทำของเขาเอง คือเตรียมพร้อมของเขาเอง แต่บางทีนั้นแหละ มันอึดของคนอื่น ถ้ามว่า เราอยากทำไหม ก็ไม่ แต่ก็ให้เขาทำก่อน กระเปาก็ทำบ้างแต่ส่วนใหญ่ก็จะเป็นคนขับ เขาจะดูแลรักษารถของเขาไม่ให้มีกลิ่น เขาจะมีวิธีการดับกลิ่นของแต่ละคน พี่ก็เจอบ่อยนะ บางทีพุ่งเกือบโดนคนข้างหน้าก็มี เราก็บอกว่าทำไมไม่เตรียมถุง หรือหาอะไร หรือทำไมไม่บอกเรา บางทีก็โดนหัวคนอื่นนะ แต่ไม่เยอะ กระเด็นไปเลย เกือบมีเรื่องเมื่อไม่นานนี้แหละ”

พี่บัว กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

จากเหตุการณ์นี้ทำให้เห็นว่ากระเปารถเมล์ไม่ได้ทำหน้าที่แค่เก็บค่าโดยสารเท่านั้น แต่การทำความสะอาดบนรถเมล์ก็เป็นอีกหนึ่งงานที่ต้องปฏิบัติเช่นกัน และเนื่องด้วยรถเมล์บางสายต้องฉีกตัวโดยสารทำให้มีเศษตัวหล่นอยู่ตามพื้นรถเมล์บาง เมื่อมีผู้โดยสารน้อย กระเปารถเมล์ก็ทำการกวาดพื้นเพื่อทำความสะอาดเศษตัวที่ฉีกแล้วตกระเบียดบริเวณพื้น เพื่อไม่ให้รถเมล์ดูสกปรกเวลาผู้โดยสารขึ้นมาใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม เรื่องการทำความสะอาดก็ขึ้นอยู่กับกระเปารถเมล์แต่ละคน ซึ่งบางคนก็อาจจะทำ บางคนก็อาจจะไม่ได้ทำ

“พี่ถูกปลุกฝังตั้งแต่เข้าทำงานใหม่ๆ ว่าต้องช่วยกันกับคนขับ เพราะคนขับก็ต้องดูแลผู้โดยสารร่วมทาง เราก็ช่วยๆกัน แบ่งเบากันไป พวกน้ำ กาแฟหกก็มีนะ จากหลังสุดไปหน้าสุด เดินก็เหนื่อย เติ้มรถ แต่เราจะทำตอนนั้นก็ไม่ได้เพราะผู้โดยสารเยอะ แต่ถ้าผู้โดยสารประปราย เราก็ขออนุญาตนิดนึง เช็ดหน่อยจะได้ไม่เหนื่อย เดินไปก็เหนื่อยเต็มรถ”

พี่บัว กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

การเล่าประสบการณ์ที่พี่บัวเจอทำให้ผู้ศึกษาได้เห็นถึงหน้าที่การทำงานอย่างอื่นที่นอกเหนือไปจากหน้าที่หลักในการเก็บค่าโดยสาร

นอกจากนี้ยังมีเหตุการณ์ที่นับว่าเป็นประสบการณ์ระหว่างทางที่กระเปารถเมล์ได้พบเจอด้วยเช่นกัน น้ำดาวกล่าวถึงประสบการณ์ช่วงแรกที่มาทำงานเป็นกระเปารถเมล์ใหม่ๆ แล้วพบเจอกับเหตุการณ์วัยรุ่นนรกพวกตีกัน ซึ่งด้วยความที่เขายังอายุไม่มาก ณ ตอนนั้น พร้อมทั้งเพิ่งเริ่มเข้ามาทำงาน ประสบการณ์ครั้งนั้นทำให้เขากลับและเกิดอาการตัวสั่นไปทั้งตัว แต่ปัจจุบันเขาทำงานเป็นกระเปารถเมล์มาเป็นระยะเวลาานาน และเจอกับเหตุการณ์ที่หลากหลายขึ้นทำให้เขารับมือกับเหตุการณ์ที่เขาเจอได้ดีมากกว่าตอนที่เขายังอายุน้อย

“เคยเจอเด็กเทคนิคทะเลาะกัน เราต้องไปยืนกัน แล้วก็เบบต่อยกัน เราก็แบบอย่าไปยุ่งกับน้อง แต่เขาก็ฟังเรานะ แต่ก่อนอยู่ 508 จะมีที่ปทุมวันมีเรื่องกับเด็กบางจาก แต่ก่อนเรื่องตีกันมีเยอะมาก แต่ก่อนอยู่ 513 เด็กเซนจอห์น พี่เด็กช่างทหาร นี่ผมหายอะไรแบบนี้ก็มี เลือดเต็มรถก็มี เมื่อก่อนเด็กตีกันเยอะ แต่เดี๋ยวนี้ไม่ค่อยมี ตอนเจอครั้งแรกที่เขาตีกัน เราไปนั่งตักผู้โดยสารผู้ชายคนไหนไม่รู้ แล้วเขาก็กอดเราไว้ คือเราสั่นไปหมด เราทำอะไรไม่ถูกด้วยความที่เราเด็กด้วย เราก็คิดว่าเราจะโดนอะไรไหม แต่ก็ไม่ได้โดนอะไรนะ เดี่ยวนี้ถ้ามีเรารู้สึกว่าเราเคลียร์ได้ เราจัดการได้ แต่ถ้าเป็นสมัยนั้นเรายังเด็กใจ”

น้ำดาว กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

ไม่เพียงเท่านั้น แต่เพราะด้วยการเดินทางที่เจอผู้คนหลากหลาย ทำให้กระเปารถเมล์บางคนได้มีโอกาสพบเจอกับผู้โดยสารที่หลากหลายตามไปด้วย แม้ส่วนใหญ่ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถเมล์จะเป็นคนไทยเป็นหลัก แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าเราอาจจะเจอกับผู้โดยสารที่เป็นชาวต่างชาติด้วยก็ได้ ในการลงภาคสนามครั้งหนึ่งของนักศึกษาทำให้ได้เจอเหตุการณ์นี้กับตัวเอง แต่ก็เป็นกรพบเจอกับผู้โดยสารต่างชาติของกระเปารถเมล์ที่ราบรื่น ไม่มีปัญหาใดๆ โดยเส้นทางวันนั้นที่นักศึกษาได้ขึ้นรถเมล์ไปพร้อมกับกระเปารถเมล์เป็นเส้นทางจากสายใต้ใหม่ไปทางบางเขน และวนกลับจากบางเขนไปสิ้นสุดที่สายใต้ใหม่ ช่วงเวลาประมาณ 6 โมงเย็นกว่าๆ รถเมล์ได้เดินทางมาถึง สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต (BTS Mo Chit) ก็มีผู้โดยสารขึ้นมาและหนึ่งในนั้นก็มียุโดยสารซึ่งเป็นชาวต่างชาติผู้หญิงขึ้นมาบนรถเมล์ ทราบว่าเขาต้องการจะลงที่ถนนข้าวสาร เนื่องจากรถเมล์สายนี้ผ่านถนนข้าวสารด้วย พี่กระเปารถเมล์หลังจากเก็บเงินผู้โดยสารเสร็จก็กลับมาคุยกับนักศึกษา และกล่าวว่าเดี๋ยวนี้ก็เจอชาวต่างชาติบ่อยนะ เขาชอบไปลงข้าวสารกัน เขาจะมาขึ้นรถเมล์มากกว่าเพราะประหยัด หลังจากเดินทางไปได้สักพักใหญ่ ผู้โดยสารเริ่มลงจากรถไปแทบจะหมดแล้ว เหลือผู้โดยสารเพียงแค่ 2 คน ซึ่งคือ ชาวต่างชาติหญิงคนนั้นและตัวนักศึกษา ขณะที่รถติดอยู่ ผู้โดยสารต่างชาติคนนั้นก็ลุกขึ้น กระเปารถเมล์ก็งัวว่าเขาลุกขึ้นทำไม จึงหันไปมอง เพราะยังไม่ถึงข้าวสาร ปลายทางที่ผู้โดยสารคนนี้ต้องการจะลง หลังจากหันไปก็พบว่าเขาขึ้นไปแอร์รถเมล์บริเวณที่เขานั่งอยู่ซึ่งน่าจะเย็นเกินไป ทำให้เขารู้สึกหนาว กระเปารถเมล์จึงได้เดินไปปรับแอร์ให้เขา แล้วก็ยกมือทำท่าสัญลักษณ์โอเคให้แก่ผู้โดยสารคนนั้น เป็นการทำสัญลักษณ์เชิงถามว่าตอนนี้โอเคแล้วหรือไม่ ซึ่งผู้โดยสารคนนั้นก็ทำท่าสัญลักษณ์โอเคตอบกลับมา พร้อมพูดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษว่า ขอขอบคุณค่ะ Thank you หลังจากนั้นกระเปารถเมล์ก็กลับมานั่งบริเวณโซนด้านหน้าใกล้กับ

คนขับเช่นเดิม จากเหตุการณ์นี้ทำให้ผู้ศึกษาเห็นว่าแม้การสื่อสารกับชาวต่างชาติซึ่งบางครั้งเราอาจจะไม่รู้ภาษาของเขานั้น แต่ลักษณะท่าทางก็เป็นอีกหนึ่งภาษาที่เราสามารถสื่อสารกับคนอื่น ๆ ได้ด้วย นอกจากนี้ประสบการณ์การพบเจอชาวต่างชาติยังมีกระเป๋ารถเมล์อีกท่านได้เล่าให้กับผู้ศึกษาฟังอีกด้วย โดยพี่บัวกระเป๋ารถเมล์ขสมก. ท่านหนึ่งได้เล่าเหตุการณ์การพูดคุยกับผู้โดยสารซึ่งเป็นชาวต่างชาติที่เขาได้พบเจอ แม้การพูดคุยกันอาจจะไม่ได้คล่องแคล่วมากนักแต่ก็ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของพี่บัวเลย และหากผู้โดยสารต่างชาติที่พูดไทยได้ก็ยิ่งไม่มีปัญหาอะไรเลย

“...เคยเจอนะต่างชาติ ส่วนใหญ่จะเป็นพม่า แต่เขาก็พูดรู้เรื่องนะ พูดจาฉะฉานชัดเจน เขาจะรู้ของเขา เพราะเหมือนเขาก็ขึ้นบ่อย บางคนก็อาจจะพูดไม่ชัดแต่เราก็ฟังออก อาจจะหลายรอบหน่อยสังเกตเอาว่าเขาจะไปลงไหน ส่วนใหญ่ก็จะมาเป็นกลุ่ม 2 คน 4 คน 8 คนบ้าง พวกนิโกร เกาหลี ฝรั่ง แหกก็เจอ เราก็พูดได้ก็พูดแบบงูๆปลาๆ ก็ขอเขาดูแผนที่นะถ้าเราพูดกันไม่รู้เรื่อง เราก็พยายามให้เขาสโลว์ๆ ช้าๆ ส่วนมากก็พม่าที่จะเจอ แต่ฝรั่ง นิโกรบางคนเขาก็พูดไทยได้นะ เขาก็จะบอกไปตรงนี้ๆ แล้วก็ให้ตั้งค้มา ให้บัตรสแกนจ่าย เขาจะเตรียมพร้อม เขารู้ราคาของรถเมล์อยู่แล้วเพราะเป็นเขาประจำ พวกแขกชาว ฝรั่งเขาขึ้นประจำก็จะรู้ราคา เขาไม่เรื่องมาก ง่ายๆ จบ นอกจากคนเขาจรเขาจะไม่รู้ เขาก็จะถามว่าเท่าไรๆ เขาก็ไม่ได้ให้เงินเกินแบบแบ่งค้พันแบบนี้ ก็จะทำให้ 40 100 บ้าง เราก็สามารถทอนได้ปกติ”

พี่บัว กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

ทั้งนี้พี่บัวช่วยเสริมในเรื่องการเจอเหตุการณ์อื่น เช่น หากเกิดการลวนลามบนรถแล้วผู้โดยสารบอกแก่กระเป๋ารถเมล์ เขาก็จะทำการแจ้งตำรวจหรือบางทีก็ให้คนขับจอดป้อมตำรวจใกล้ๆ หรือหากเจอตำรวจตรงไหนเราก็จะให้เชิญลง หากเขาไม่ยินยอมเราก็ให้จับกุมไปเลย หากผู้โดยสารแจ้งเรา บอกเรา เราก็สามารถช่วยได้เต็มที่อยู่แล้ว ถ้าไม่บอกบางทีเราก็มองไม่ทั่วถึง เช่น หากอยู่หลังสุดเราก็มองไม่ถึง (พี่บัว, 2566, สัมภาษณ์)

อย่างไรก็ตามพี่บัวก็ได้กล่าวเสริมว่า กระเป๋ารถเมล์บางคนก็ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ เพราะอาจจะไม่ได้เจอบ่อย หรือบางครั้งก็ไม่ได้พูดอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้ผู้ศึกษานึกย้อนไปถึงเหตุการณ์ที่ผู้ศึกษาได้กล่าวไปข้างต้นที่มีผู้โดยสารต่างชาติขึ้นรถเมล์ในวันที่ผู้ศึกษาลงภาคสนาม จากทั้งสองกรณีนี้ช่วยแสดงให้เห็นว่ากระเป๋ารถเมล์ไม่ได้มีอาการกลัวหรือไม่อยากพูดคุยกับผู้โดยสารต่างชาติแต่อย่างใด กลับกันกระเป๋ารถเมล์เองกลับให้บริการอย่างเต็มที่ ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ไม่มีอุปสรรคในด้านภาษาเข้ามาเป็นปัญหาเลย

ทั้งนี้ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่กระเปารถเมล์ได้พบเจอนั้นยังมีอีกหลายรูปแบบ ซึ่งเหตุการณ์หนึ่งในนั้นคือ การขอขึ้นรถฟรี ย้อนกลับไปเมื่อ 2-3 ปีก่อน ผู้ศึกษาได้มีโอกาสขึ้นรถเมล์สายหนึ่งจากบริเวณท่ามหาราช โดยปลายทางที่ผู้ศึกษาจะลงคือบริเวณพาต้าปิ่นเกล้า ผู้ศึกษาขึ้นมาพร้อมเพื่อนอีกประมาณ 3-4 คน พวกเราจึงตัดสินใจกันว่าไปนั่งเบาะยาวด้านหลังสุดเพื่อจะได้นั่งด้วยกัน ผู้ศึกษาและเพื่อนนั่งอยู่ด้วยกันตรงเบาะยาวด้านหลังซึ่งรถเมล์สายนั้นเป็นรถเมล์ร้อน ไม่มีปรับอากาศ ที่นั่งเบาะหลังสุดนั้นมีผู้โดยสารหญิงคนหนึ่งนั่งอยู่ทางซ้ายสุด ถัดมาเป็นเพื่อนของผู้ศึกษา 1 คน และถัดมาอีกก็เป็นผู้ศึกษาและเพื่อนคนอื่นๆ ขณะที่รถเดินทางมาเรื่อย ๆ เมื่อมาถึงบริเวณแยกอรุณอมรินทร์ รถเมล์หยุดจอดเนื่องจากสัญญาณไฟจราจร เพื่อนที่นั่งถัดจากผู้โดยสารหญิงคนนั้นได้สะกิดผู้ศึกษาและบอกว่าเขาพูดอะไรก็ไม่รู้ ผู้ศึกษาจึงหันไปและพบว่าผู้โดยสารหญิงคนนั้นถามผู้ศึกษาว่า มีงานให้เขาทำไหม ผู้ศึกษาจึงได้ตอบไปว่าไม่มี หลังจากนั้นผู้โดยสารหญิงคนนั้นก็พูดอะไรสักอย่างคนเดียว และหันไปทางหน้าต่างซ้ายมือของเขาแล้วก็พูดพึมพำกับตัวเอง ในความคิดของผู้ศึกษา ณ ตอนนั้นคาดเดาว่าผู้โดยสารหญิงคนนี้อาจขอขึ้นรถเมล์ฟรีหรือไม่ เพราะหากมองดูจากภายนอกจะเห็นได้ว่าเนื้อตัวมอมแมม ผมุงๆ และมีกลิ่นมาจากตัวเล็กน้อย แต่นั่นก็เป็นเพียงข้อสันนิษฐานของผู้ศึกษาเท่านั้น ทำให้เมื่อผู้ศึกษาได้ลงภาคสนามจึงลองสอบถามพูดคุยกับกระเปารถเมล์เรื่องการพบเจอกับเหตุการณ์ขอขึ้นรถเมล์ฟรีโดยไม่จ่ายเงินว่าพบเจอบ้างหรือไม่ โดยกระเปารถเมล์หลายคนก็พูดว่า เจอ บางทีก็ให้ขึ้น บางทีก็ไม่ให้ขึ้นหากจำได้ว่าคนนี้ขอขึ้นเป็นประจำ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สแกนลิขสิทธิ์

“...คนที่ขึ้นมาแล้วไม่จ่ายเงินก็เยอะ บางครั้งถ้าคนเยอะเราก็ให้นั่งฟรีไป ลงไหนเราก็ปล่อย แต่ว่าถ้าจำหน้าได้ว่าบ่อยๆ ก็ต้องมีการพูดคุยกัน”

ป่าแขก กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2565, สัมภาษณ์

“...เคยเจอผู้โดยสารเนียนไม่จ่ายเงินก็มี ขึ้นมาบ๊ีบหลับบ๊ีบ แต่เราจะจำได้ถ้าคนไม่เยอะ แต่ถ้าคนเยอะเราลืมก็มี มั่วแต่รีบเก็บคนอื่นให้ได้ระยะก่อนที่จะถึงอีกป้ายนึง บางทีก็พวกขจร ชี้เหล่าก็ขอขึ้น บางทีขอบ่อยๆ เราก็จำได้ เราก็กลัวจะเกิดอุบัติเหตุกับผู้โดยสารคนอื่น ๆ ถ้าขึ้นบ่อยๆ อย่างนี้บางทีเราก็ปิดว่าไปไม่ได้คนเยอะ ขอบ่อยๆ จำหน้าได้นะ เราก็ว่าอย่างนี้ ปิดไปเพื่อไม่ให้ผู้โดยสารคนอื่นเดือดร้อนหรือได้รับอุบัติเหตุ เพราะเราก็ไม่รู้ว่าเขาจะเกิดอารมณ์อะไรขึ้นมาไหม...ผู้โดยสารที่เมายาแบบนี้ก็เคยเจอแต่ไม่ทุกวันบางครั้งบางคราว ถ้าเขาขึ้นมาแล้วไม่ไว้วางใจ เราก็โอเคให้ขึ้นได้ แต่ถ้ามาแล้วไว้วางใจหรือทำให้คนอื่นเดือดร้อน เราก็จะเชิญลงหรือไม่ก็ให้ตำรวจเชิญลง”

พีบัว กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...เคยเจอผู้โดยสารที่เขาไม่จ่ายเงิน นายตรวจก็บอกถ้าเขาอยากขึ้นก็ให้เขาขึ้น แต่บางทีเราก็ไม่ยอมให้นั่งไกล”

พินุ่น กระเป่ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

การเคลื่อนย้ายในการทำงานของอาชีพกระเป่ารถเมล์นำไปสู่การสะสมทุนที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ แม้จะต้องแลกด้วยความอดทนต่าง ๆ ทั้งการเคลื่อนย้ายตลอดเวลา การเริ่มต้นการทำงานและเลิกงานในแต่ละวันที่ไม่มีความแน่นอน บางครั้งก็นำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพ อีกทั้งยังต้องรับมือและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างที่ปฏิบัติงาน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการเคลื่อนย้ายของกระเป่ารถเมล์เป็นการทำงานที่ใช้ความอดทนแลกเป็นเงินและนำไปสู่การเลี้ยงชีพทั้งของกระเป่ารถเมล์และครอบครัว ในแง่ผลตอบแทนที่เขาจะได้รับจากการทำงานก็มีผลตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงผลตอบแทนในรูปแบบอื่น เช่น เบี้ยเลี้ยงและเปอร์เซ็นต์จากการขายตัว

ผลตอบแทนในแง่เงินเดือนของการเป็นกระเป่ารถเมล์ก็มีความต่างกันออกไป โดยที่กระเป่ารถเมล์ขสมก. เงินเดือนจะเพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆ หากอยู่นานเงินเดือนก็จะเพิ่มขึ้นตามอายุงาน รวมค่าล่วงเวลาจากการทำงาน เปอร์เซ็นต์จากการขายตัวและเบี้ยเลี้ยงเข้าไปอีก ไม่เพียงเท่านั้น เพราะกระเป่ารถเมล์ขสมก. มีการเลื่อนขั้นของกระเป่ารถเมล์ โดยในอดีตแบ่งได้เป็น ขั้นครึ่ง หนึ่งขั้น และสองขั้น แต่ปัจจุบันนโยบายเหลือแค่ขั้นครึ่ง และหนึ่งขั้น (น้าพรรณ, 2565, สัมภาษณ์) ทำให้แต่ละคนก็จะมีเงินเดือนที่ต่างกันออกไป

“...เงินเดือนมันจะแล้วแต่เรทเงินเดือนของแต่ละคน ก็หารออกมาว่าปีนี้เราจะได้เท่าไร มันจะเป็นแบบขั้น ขั้นเดียว 800 ขั้นครึ่ง 850 900 อะไรอย่างนี้ คือเป็นฐานเงินเดือนที่บวกไปเรื่อย ๆ ไม่ตายตัว ไม่ใช่ 15,000 ก็ 15,000 ตลอด อย่างเด็กใหม่เข้ามาได้ 11,500 บาท ปีหน้าก็ 12,000 13,000 อย่างนี้ไปเรื่อย ๆ ยิ่งอยู่นานก็ยิ่งแพง อยู่ที่อายุงาน”

พีบัว กระเป่ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...ของป่าตอนนี้ได้อยู่ที่ 30,890 บาท เงินเดือนต้นแล้ว เขาจะเพิ่มเงินเดือนให้ตามเรทเงินเดือนของเรา ปีละขั้น ซึ่งมันก็แล้วแต่เรทเงินเดือนของแต่ละคน จะได้ไม่เหมือนกัน แต่ของป่าไม่มีเพิ่มแล้วก็คือเท่านี้ตลอดไป”

ป่าตรี กระเป่ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

ส่วนเบี้ยเลี้ยงของกระเป่ารถเมล์ขสมก. พบว่าได้เบี้ยเลี้ยงวันละ 20 บาท พีบัวกล่าวว่า เบี้ยเลี้ยง 20 บาท ก็เป็นจำนวนที่น้อย ชาวก็ยังไม่ได้สักงาน แต่ก็ทราบว่างค์การภาระเยอะ เนื่องจากมีพนักงานเยอะ เช่น คนที่เงินเดือนต้นแล้วก็ได้เงินเดือนที่เยอะซึ่งก็ทำให้ค่าใช้จ่ายขององค์กรก็จะแพง แต่ทางสหภาพ

แรงงานก็เรียกร้องให้อยู่ เป็น 50 บาท แต่ก็ยังไม่ได้ เบี้ยเลี้ยง 20 บาท มา 30-40 ปีได้ ตั้งแต่รุ่นก่อนหน้าพี่อีก (พี่บัว, 2566, สัมภาษณ์)

ด้านกระเปาะรถเมล์เอกชนร่วมบริการเงินเดือนจะคิดตามรายวันที่กระเปาะรถเมล์มาทำงาน บวกเพิ่มเปอร์เซ็นต์จากการขายตั๋วเข้าไปด้วย หากไม่มาทำงานก็ไม่ได้ โดยป่าแขกกล่าวว่า เบี้ยเลี้ยงที่ได้ในแต่ละวันคือ 500 บาทต่อวัน ถ้าขึ้นทำงานก็จะได้นั่นเอง ทั้งนี้ก็ไปรวมกับเปอร์เซ็นต์จากการขายตั๋วอีก โดยเปอร์เซ็นต์จะเพิ่มขึ้นตามยอดขายตั๋วที่ขายได้ หากได้เยอะก็จะได้เปอร์เซ็นต์ที่สูง ซึ่งจะเริ่มต้นที่ 3 เปอร์เซ็นต์ (ป่าแขก, 2565, สัมภาษณ์) อย่างไรก็ตามลุงปั่นได้กล่าวเรื่องราวได้ไว้ว่า เขาได้รายได้ที่ 354 บาท เนื่องจากเขาเพิ่งเข้ามาทำงานเมื่อไม่นาน เพิ่งเข้ามาทำงานเมื่อ 1 กันยายน พ.ศ. 2565 (ลุงปั่น, 2566, สัมภาษณ์) นอกจากนี้พบว่า รายได้ของกระเปาะรถเมล์เอกชนร่วมบริการบางสายก็ไม่ได้เปอร์เซ็นต์จากการขายตั๋วโดยสาร

“...กระเปาะเขาให้วันละ 530 บาท แต่ไม่มีเปอร์เซ็นต์จากตั๋วที่ขายเหมือนสาย 40 ... เงินเดือนเอาจริง มันก็ไม่พอหรอก ยิ่งเราเป็นเสาหลักครอบครัว ของเด็ยวันนี้ก็แพง บ้านก็ต้องเช่า บางทีพี่ก็ได้กินข้าวมื้อเดียว”

พี่น้อง กระเปาะรถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

นอกจากนี้พี่น้องได้กล่าวเสริมถึงเบี้ยเลี้ยงจากการทำงานว่า เมื่อก่อนมีเงินเบิก โดยจะเป็นเบี้ยเลี้ยง 300 บาท พอเงินเราออกเขาก็จะหักเงินส่วนนี้ออกไป เช่น หากเราทำได้ 15 วัน เราเบิกไป 8 วัน วันละ 300 บาท เขาก็จะคิดคุณไป หลังจากนั้นก็จะหักจากเงินเรา แต่ปัจจุบันไม่มีแบบนี้แล้ว (พี่น้อง, 2566, สัมภาษณ์)

ผลตอบแทนด้านสวัสดิการพบว่า กระเปาะรถเมล์เอกชนร่วมบริการนั้นมีเพียงแค่ประกันสังคม กลับกันกระเปาะรถเมล์ขสมก. จะได้รับสวัสดิการที่หลากหลายมากกว่า โดยสวัสดิการที่ได้รับ เช่น บัตรแสดงตนเพื่อยกเว้นค่าโดยสารรถเมล์ของขสมก. โดยอาจจะต้องยื่นบัตรพนักงานให้ดู หรือบางครั้งหากเป็นคนรู้จักกันก็ไม่ได้ยื่นบัตรให้ดู นอกจากบัตรแสดงตนเพื่อขึ้นรถเมล์ขสมก.ได้ฟรีแล้ว ยังมีสวัสดิการค่าการศึกษาของบุตรซึ่งเบิกได้ถึงปริญญาตรี และสวัสดิการด้านสิทธิการรักษาพยาบาลของตนเองและครอบครัวที่สามารถทำเรื่องขอเบิกได้

“...อย่างพ่อพี่ที่รักษาอยู่ เบิกได้หมด แต่ก็อาจมีส่วนต่างบ้าง อย่างเช่นค่ายานอกยาอะไรแบบนี้ หมอนอกเวลาแบบนี้เราก็จ่ายต่างหาก อย่างพ่อพี่ป่วยหนักอยู่ ก็อยู่ห้องไม่ได้ห้องพิเศษอะไรหรอก แต่ว่ารักษามานานแล้ว เขาก็ยังจ่ายให้เราได้ เนี่ยเรานึกถึงสวัสดิการตรงนี้ไง คือช่วยเราได้เยอะ ช่วยแบ่งเบาภาระ เราไม่ต้องควักเงินตัวเอง แต่เราทำงานแลกกับสวัสดิการตรงนี้เราช่วยองค์กร องค์กรช่วยเรา ก็อาศัยกันไป”

พี่บัว กระเปาะรถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

นอกจากสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว กระทบารณเมล์ชสมก.ยังได้รับสิทธิระบบบำเหน็จบำนาญเมื่อเกษียณอายุด้วย ป้าตริกล่าวว่า ถ้าเกษียณจะมีบำเหน็จบำนาญ คือจะมี 2 ประเภท คือ กองทุนกับบำเหน็จบำนาญ อย่างรุ่นหลังๆ มา เขาจะให้เล่นเป็นกองทุนหมด แต่ตัวป่าเลือกแบบบำเหน็จ (ป้าตริ, 2566, สัมภาษณ์) นอกจากนี้ น้าดาวได้เสริมว่า ถ้าเกษียณก็จะเอาอายุงานไปคูณเงินเดือนสมมติเราเงินเดือนสุดท้ายอยู่ที่ 20,000 บาท ก็เอาไปคูณกับอายุงาน แต่ถ้าเราอยู่ถึงเกษียณเขาจะแถมให้เราอีก 13 เดือน แต่ถ้าเราอยู่ไม่ถึงก็คูณอายุงานไป (น้าดาว, 2566, สัมภาษณ์) อีกทั้งพี่บัวก็ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงวัยเกษียณว่า เขาจะถามว่าลงอุโมงค์ หรือจะลงทำอย่างอื่น เพื่อป้องกันไม่ให้กระทบาเกิดอุบัติเหตุบนรถ เช่น ล้ม หรือเป็นลมหน้ามืด หลังเกษียณอาจจะได้ประมาณ 3 เท่า แต่ว่าถ้าเสียชีวิตขณะปฏิบัติหน้าที่ได้ 60 เท่า ทั้งนี้แล้วแต่คน ขึ้นอยู่กับบุคคล ใครจะปฏิบัติอยู่ที่ไหน เพราะหากยังอยู่บนรถก็ยังได้เบี้ยเลี้ยงไปเรื่อยๆ รวมถึงค่าล่วงเวลา ทั้งนี้ขึ้นกับตัวเขาว่าจะเลือกลงหรือไม่ลง หากใครอยากได้ค่าล่วงเวลา ได้เบี้ยเลี้ยงเขาก็จะให้ทำต่อ แต่เขาก็อยากให้อุ้มร่างกายตัวเองไม่อยากจะให้ทำ ซึ่งอาจย้ายมาทำความสะอาดอยู่ ทำเล็กๆน้อยๆ ช่วยนายท่าปล่อยรถบ้าง ทำความสะอาดตรงนั้นตรงนี้ ไปจ่ายงาน จ่ายเอกสารบ้าง คือจะพยายามให้ทำงานเบาๆ ทางหัวหน้ากองก็จะถามว่าทำตรงนี้ ไหวไหม มาเวลานี้ๆ ไหวไหม จะถามจากความสมัครใจก่อน ไม่มีการบังคับ แต่บางทีก็ต้องบังคับเพราะไม่มีตัวเลือกที่จะให้ลง เขาก็พยายามรักษาตัวพนักงาน ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับเจ้าตัวด้วยว่าจะดูแลตัวเองไหม (พี่บัว, 2566, สัมภาษณ์) กลับกันกระทบารณเมล์เอกชนร่วมบริการไม่มีการจ่ายผลประโยชน์ทดแทนเมื่อเกษียณอายุเหมือนกระทบารณเมล์ชสมก.

หากกล่าวถึงการเคลื่อนย้ายของอาชีพกระทบารณเมล์ซึ่งมีหน้าที่หลักคือ เก็บค่าโดยสารจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการ แม้ปัจจุบันจะมีการบริการชำระค่าโดยสารผ่านระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ บัตรเดบิต และบัตรเครดิตก็ตาม แต่ผู้โดยสารที่ชำระค่าโดยสารโดยเงินตราก็ยังคงมีเช่นกัน ดังนั้นจึงต้องมีการเตรียมเงินสำหรับทอนค่าโดยสารให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ทั้งนี้เงินสำหรับไว้ทอนให้แก่ผู้โดยสารนั้นก็จะมีทั้งรูปแบบที่สามารถเบิกเงินส่วนนี้จากบริษัทและรูปแบบที่จะต้องเตรียมเงินส่วนนี้เอง โดยกระทบารณเมล์เอกชนร่วมบริการทำการเบิกเงินส่วนนี้ไว้ทอนให้แก่ผู้โดยสารจากทางบริษัท ซึ่งจะได้เงินสำหรับทอนวันละ 400 บาท ขณะที่เงินสำหรับทอนให้ผู้โดยสารนั้น กระทบารณเมล์ชสมก. จะต้องหาแลกมาเอง เป็นการสำรองออกเอง โดยไม่ได้เบิกจากชสมก. ส่วนที่เบิกได้จะเป็นค่าก๊าซ ประมาณ 1,000 บาท (ป้าลินดา, 2566, สัมภาษณ์)

“...แลกเหรียญที่ก็ทำร้อยขึ้นแล้ว อย่างน้อยก็เจ็ดร้อยขึ้นไปที่ต้องสำรอง”

พี่บัว กระทบารณเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ชสมก., 2566, สัมภาษณ์

ส่วนเครื่องแบบการแต่งกายของกระทบารณเมล์ชสมก. และกระทบารณเมล์เอกชนร่วมบริการก็จะมี การแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบที่ต่างกันออกไป โดยกระทบารณเมล์จะได้รับชุดเครื่องแบบแต่งกายจากองค์การขนส่งมวลชน ป้าลินดา กล่าวถึงชุดเครื่องแบบว่า ชุดเหล่านี้แท้จริงแล้วทางองค์การจะแจกเป็นผ้ามาให้

กระเป๋ารถเมล์ต้องไปตัดเอาเอง ซึ่งทำการแจกให้ทุกปี ปีละ 1 ชิ้น ประมาณ 3 เมตร ซึ่งก็จะตัดได้ 1 ชุด เป็นเสื้อกับกางเกงหรือกระโปรง (ป่าลินดา, 2566, สัมภาษณ์) นำพรรณ ยังได้กล่าวเสริมเรื่องชุดเครื่องแบบว่า เนื่องจากเขาแจกผ้ามาให้ แต่บางครั้งกระเป๋ารถเมล์ก็ไม่ได้นำผ้าส่วนนั้นมาตัด บางคนก็อาจจะไปหาซื้อจาก โป้เบ้ (นำพรรณ, 2565, สัมภาษณ์) นอกจากนี้ผู้นำดาวยังได้กล่าวถึงชุดเครื่องแบบการแต่งกายของกระเป๋ารถเมล์ในอดีตว่า เมื่อก่อนเครื่องแบบจะเป็นเสื้อกั๊กเล็ก เสื้อสีฟ้า แล้วก็กระโปรง อีกทั้งยังมีหมวกอีกด้วย (นำดาว, 2566, สัมภาษณ์) ส่วนเครื่องแบบของกระเป๋ารถเมล์เอกชนร่วมบริการนั้น ป้าแขกกล่าวว่า ทางบริษัทจะแจกเป็นเสื้อมาให้ แต่ให้มาเพียงเสื้อเท่านั้น นอกนั้นจะต้องหาเอาเอง (ป่าแขก, 2565, สัมภาษณ์) เช่นเดียวกับพี่น้องที่กล่าวว่าชุดเครื่องแบบนี้ทางบริษัทเป็นผู้แจกมาให้

“...ทางบริษัทให้มา 3 ตัว แต่ให้มาแต่เสื้อ ส่วนกางเกงของเราเอง แต่ปัจจุบันบริษัทได้เข้าร่วมกับ บริษัทไทยสมายล์บัส เขาตัดตัวไปแล้ว แต่ยังไม่ได้ เสื้อที่วัดไซส์ไปเราก็ขอเปลี่ยนไซส์ เพราะเวลากิน แล้วพุงมันออก จะเอาเบอร์ XL ตอนนี้อย่างนี้ไม่ได้เลย ต้องเสียเงินไป 1,000 บาท เขาบอกต้องเอามาก่อน แล้วถ้าคนไม่มีละ จะทำไง แต่ตอนปี 62 ที่ได้มาฟรี นี้ใส่มา 3 ปีแล้ว”

พี่น้อง กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

3.5 ทักษะของกระเป๋ารถเมล์

กระเป๋ารถเมล์เป็นหนึ่งในอาชีพงานบริการที่ต้องมีความอดทน รวมถึงทักษะต่างๆ ที่ต้องใช้ระหว่างการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ทักษะต่างๆ ที่กระเป๋ารถเมล์มี ล้วนเป็นทักษะที่มาจากประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นทักษะการจดจำระยะทางซึ่งสัมพันธ์กับอัตราค่าโดยสารที่ต้องเก็บจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ทักษะในการจัดการร่างกายที่ต้องเคลื่อนย้ายไปพร้อมกับยานพาหนะอย่างรถเมล์ที่เคลื่อนย้ายตลอด ซึ่งทักษะเหล่านี้กระเป๋ารถเมล์แต่ละคนก็จะมีทักษะที่ต่างกันไปในแต่ละคน นอกจากนี้กระเป๋ารถเมล์ยังมี สิ่งของเครื่องใช้ประจำตัวที่จะพกติดตัวกระเป๋ารถเมล์เสมอ นั่นคือ กระบอกเก็บเงินค่าโดยสาร ซึ่งมีเงินและตัว โดยสารบรรจุอยู่ในกระบอก นอกจากนี้ปัจจุบันยังมีอีกหนึ่งสิ่งที่เป็นอุปกรณ์ที่ติดตัวกับอาชีพกระเป๋ารถเมล์ด้วย นั่นคือ เครื่อง EDC โดยเครื่องนี้เป็นเครื่องที่รองรับการจ่ายเงินค่าโดยสารในรูปแบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ บัตรเดบิต รวมถึงบัตรเครดิต นอกจากนี้ในรถเมล์บางสายซึ่งเป็นรถเมล์ไฟฟ้าพบว่า มีเครื่องแตะบัตรเพื่อตัดเงินอัตโนมัติด้วย โดยที่เครื่องแตะบัตรตัดเงินอัตโนมัตินี้จะติดตั้งบริเวณประตูหน้ารถเมล์และประตูหลังของรถเมล์ อย่างไรก็ตามก็ยังคงต้องใช้เครื่อง EDC และการเก็บเงินด้วยมืออยู่ ปัจจุบันนี้กระเป๋ารถเมล์เอกชนร่วมบริการได้ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์คู่กายอย่างกระบอกเก็บเงินเป็นกระเป๋าสะพายข้างตัวแทนซึ่งก็จะทำหน้าที่จัดเก็บเงินค่าโดยสารและเงินทอนค่าโดยสาร เนื่องจากบริษัทปรับเปลี่ยนให้มาใช้เครื่อง EDC และเป็นการจ่ายตัวแบบที่จ่ายจากเครื่อง ซึ่งตัวจะออกมาในรูปแบบสลิปแทน อย่างไรก็ตามรถเมล์ขสมก. ยังคงเป็น

การจ่ายตัวแบบเดิมซึ่งมีการฉีกมุมและตัดระยะเช่นเดิมอยู่ ดังนั้นทำให้ทักษะการเก็บเงินค่าโดยสารที่ต้องจ่ายตัวให้ผู้โดยสารผ่านเครื่อง EDC ของกระเปารถเมล์เอกชนร่วมบริการก็เหมือนจะเป็นทักษะใหม่ที่กระเปารถเมล์จะต้องฝึกฝน

“...เดี๋ยวเราจะเปลี่ยนไปใช้เครื่องแล้ว ไม่ใช่กระบอกแล้ว แบบนี้ก็คงยกเลิกไป (กระบอกเก็บตัว) บางคนเขาก็ทำไม่ได้ แต่เราก็ต้องเรียนรู้ไปเรื่อย ๆ เมื่อก่อนสาย 150 ก็เป็นแบบนี้แหละ แล้วที่นี้คนอายุมากเขาก็จะทำได้ คือเขาจะมีเครื่องให้เรา แต่พี่ว่ามันก็ดีนะ พอมีเศษตัวเราจะได้ไม่ต้องคอยกวาด แต่พวกคนมีอายุเขาก็ทำไม่ได้ คืออย่างว่าทำไม่ได้ มันต้องเรียนรู้ มันใหม่ก็ยังไม่ชิน วันนั้นเขาก็มีมาสอนนะ เขาก็บอกว่าต้องดูทะเบียนให้ถูกต้อง ขาไป ขากลับข้อมูลถูกต้องไหม”

พินุ่น กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

จากคำพูดของพินุ่นทำให้เห็นว่าการใช้เครื่องที่เป็นทั้งการกดจำนวนเงินค่าโดยสาร การชำระเงินผ่านบัตรต่างๆ อีกทั้งยังเป็นเครื่องจำหน่ายตัวในรูปแบบสลิป เรียกได้ว่า หนึ่งเครื่องทำหน้าที่ โดยเครื่องมือใหม่ซึ่งจ่ายตัวออกมาผ่านตัวเครื่องได้เลยได้เข้ามาแทนที่ตัวค่าโดยสารแบบเดิมที่ต้องจ่ายตัวผ่านการฉีกด้วยมือของกระเปารถเมล์ ทำให้เมื่อเปลี่ยนมาใช้เครื่อง กระเปารถเมล์จึงต้องฝึกฝนทักษะการใช้รูปแบบตัวแบบใหม่จากเดิมเพียงแค่อุ้มตัวให้ถูกต้องเท่านั้นว่าราคาเท่านี้จะต้องฉีกแบบใด แต่พอมาเปลี่ยนเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่นนี้ซึ่งจะต้องดูข้อมูลราคาค่าโดยสาร ข้อมูลว่าเป็นขาไปหรือขากลับ อาจกล่าวได้ว่ากระเปารถเมล์ก็ต้องฝึกฝนกันใหม่เพื่อให้เกิดความคุ้นชิน โดยวันที่ผู้ศึกษาลงภาคสนามและได้พูดคุยกับพินุ่นนั้นเดิมทีจะเป็นวันสุดท้ายในการใช้กระบอกตัวเก็บเงิน แต่ระหว่างที่พูดคุยกันก็พบว่าทางคนจ่ายงานให้กับพินุ่นส่งข้อความมาทางแอปพลิเคชันไลน์ว่าในวันพรุ่งนี้ขอยกเลิกการเริ่มใช้เครื่องก่อน ให้ใช้กระบอกเก็บเงินไปก่อนเนื่องจากมีบางคนที่ทำไม่ได้ แต่พินุ่นก็ได้กล่าวว่าตัวเขาเองนั้นทำได้ แต่ก็อย่างที่บอกก็จะมีบางคนที่เขาไม่คุ้นชิน เกิดความงง ทั้งนี้ระหว่างที่ผู้ศึกษากำลังพูดคุยกับพินุ่นก็พบว่ามีสายเรียกเข้าโทรหาพินุ่น โดยเป็นการพูดคุยกับเครื่องจ่ายตัวแบบใหม่นั้นเอง พินุ่นก็อธิบายให้ปลายสายฟังว่าจะต้องทำอะไร ต้องดูข้อมูลตรงไหนบ้าง รวมถึงต้องดูราคาให้ถูกต้องด้วย พินุ่นและปลายสายคุยกันประมาณ 10-15 นาทีได้ หลังวางสายพินุ่นก็คุยกับผู้ศึกษาว่า เห็นไหม บางคนเขาก็ยังงงอยู่เลย เพราะไม่เคยทำมาก่อน จากข้อมูลเหล่านี้ทำให้เห็นว่าการเปารถเมล์เอกชนร่วมบริการบางคนกำลังประสบกับปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือชิ้นใหม่ของตนเองอยู่ ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างความคุ้นชินกับเครื่องมือใหม่นี้ อีกทั้งก็นับว่าเป็นทักษะใหม่ที่กระเปารถเมล์เอกชนร่วมบริการจะต้องฝึกฝนอีกด้วย ขณะเดียวกันกระเปารถเมล์ขสมก. เริ่มมีการใช้เครื่อง EDC มานานแล้ว ดังนั้นจึงคุ้นชินกับเครื่องนี้มากกว่า อย่างไรก็ตามแม้จะมีเครื่อง EDC มาก่อน แต่ก็ยังต้องฉีกตัวจากกระบอกเก็บเงินอยู่ รวมถึงยังคงต้องใช้กระบอกเก็บเงินที่บรรจุเงินสำหรับทอนค่าโดยสาร

หากกล่าวถึงทักษะการฉีกตัวและการใช้อาวุธคู่กายหรืออุปกรณ์คู่กายอย่างกระบอกเก็บเงินของ กระเป๋ารถเมล์นั้น กล่าวได้ว่าแต่ละคนก็จะมีทักษะที่ต่างกันออกไป ทั้งนี้ต้องอาศัยทักษะการฝึกฝนทำบ่อยๆ เพื่อไม่ให้เงินเหรียญและตัวหล่นจากกระบอกเก็บเงิน นอกจากนี้ยังต้องระมัดระวังไม่ให้กระบอกเก็บเงินบาด หรือหนีบมือตัวเองด้วย

“...ตอนเข้ามาทำงานแรกๆ ก็ปรับตัวยาก เพราะเราไม่ชิน ทำเหรียญหล่นบ้าง”

ป้าลินดา กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...ตอนแรกๆที่เข้ามาทำงานก็ใช้กระบอกไม่ค่อยเป็น แบนค์บาดมือบ้าง เพราะเราใส่ผิดทาง หรือบางครั้งก็ตัวบาดนิ้วบ้าง เพราะไม่ทันระวัง”

น้าดาว กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

นอกจากการต้องฝึกฝนกับการจัดการอุปกรณ์คู่กายต่างๆ ที่ต้องใช้ขณะที่ปฏิบัติงานแล้ว กระเป๋ารถเมล์ยังต้องมีทักษะในการฉีกตัวโดยสารให้ถูกต้องอีกด้วย ซึ่งตัวโดยสารแบบฉีกจากกระบอกเก็บตัว หรือกระบอกเก็บเงินก็จะมีราคากำกับอยู่ โดยต้องพึงพากับทักษะการจดจำระยะทางที่มีผลต่อราคาค่าตัว แม้กระเป๋ารถเมล์เอกชนร่วมบริการจะพึงปรับเปลี่ยนไปใช้ตัวสลับแทน แต่อย่างไรก็ตามก็ยังคงต้องจดจำ ระยะทางแต่ละป้ายให้ได้ว่าแต่ละป้ายจะมีราคาเท่าใด หากเปลี่ยนเป็นป้ายรถเมล์ป้ายถัดไปจะอยู่ที่ระยะราคา เท่าใด ความแม่นยำด้านราคาก็เป็นอีกหนึ่งทักษะสำคัญของกระเป๋ารถเมล์ทั้งรถเมล์ขสมก. และรถเมล์เอกชน ร่วมให้บริการ เนื่องจากการเก็บราคาค่าโดยสารตามระยะทาง เว้นเสียแต่เป็นรถเมล์ที่ราคาเดียวกันตลอด เส้นทางซึ่งก็อาจจะง่ายในด้านการไม่ต้องจดจำราคาที่แตกต่างกันตามระยะทาง

“...ถ้าฉีกตัวผิด เราก็รับผิดชอบเอง สมมติเราฉีกเกินราคาให้เขา เราฟังผิด สมมติเขา ระยะ 20 บาท แต่เราไปฉีก 27 บาทให้เขา เราก็ต้องขาดทุน ไป 7 บาท เราก็ออกส่วนนั้นเอง สมมติว่าเขา 27 บาท เราไปฉีก 20 บาทก็ไม่ได้ จะกลายเป็นว่าเราทุจริต เพราะว่าเราต้องคิดตามราคาตัว บางทีเราก็ก๊อตัว ผิด เพราะมันสับสนเหมือนกัน เราก็ก๊อ 23 มาขาย 15 เพราะตาเราไม่ค่อยดีแล้ว แล้วเราก็ต้องแยกตัวด่วน ล่วง (รถขึ้นทางด่วนกับรถไม่ขึ้นทางด่วน) อะไรของเราเอง ก็จะไม่ให้อีกกระเป๋านึง นอกจากเราจะวาง ผิดตั้งแต่แรก ราคาจะเป็น 15บาทเป็นระยะแรก แล้วก็ 20 ถ้าขึ้นด่วนจะข้ามไปเป็น 27 เลย แล้วถ้าเราไปรถข้างล่าง เราก็ต้องเอาตัวด่วนออก เพราะมันขึ้นเดียวเราขายผิด ตัวที่ไม่ได้ใช้เราต้อง เอาออก ...วันนั้นน้ำก็เอาตัว 23 มาขาย 15 บาท น้ำก็ขาดทุนเลย 400 กว่าบาท น้ำไม่รู้เลย จนน้ำเลิก มันสับสนเหมือนกันด้วย”

น้าดาว กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

อีกทั้งพี่น้องก็ได้บอกแก่ผู้ศึกษาว่าเรื่องเก็บเงินผิด มีผู้โดยสารเคยบอกพี่น้องว่า คนที่เป็นผู้ชายซึ่งเขาอยู่สายเดียวกับพี่น้อง เขาเก็บเกินจากราคาตามความเป็นจริง จริงๆจะต้องเก็บ 20 แต่เขาไปเก็บ 25 ด้วยความที่ผู้โดยสารเขาขึ้นบ่อย เขาก็จะรู้ราคาว่าขึ้นตรงนี้ไปลงตรงนั้นจะเสียเท่าไร พอผู้โดยสารพูดมาว่าผู้ชายพี่น้องรู้เลยเพราะมีคนเดียว ผู้โดยสารก็บอกพี่น้องให้ไปบอกเขาด้วย เดี่ยวจะแจ้ง เขาบอกพี่น้องมา 2-3 คน ซึ่งพี่น้องเองก็ได้ไปบอกลุงคนนั้นเรียบร้อยแล้ว (พี่น้อง, 2566, สัมภาษณ์)

จากที่กล่าวไปว่ากระเปารถเมล์จะต้องแม่นยำในเรื่องระยะทางที่มีผลกับราคา ซึ่งการจ่ายค่าโดยสารของผู้โดยสารจะมี 2 รูปแบบ คือ จ่ายเต็มราคาและลดหย่อนในกรณีที่เป็นผู้สูงอายุ แม้บางครั้งการกำหนดราคาจะถูกตั้งกำหนดตามอย่างนั้นแล้ว แต่บางคนก็ยังคงขอลดราคาจากราคานั้นๆ ที่จะต้องจ่าย รวมไปถึงกรณีการลดหย่อนแต่ไม่ยื่นบัตรประชาชนให้กระเปารถเมล์ซึ่งบางครั้งทำให้กระเปารถเมล์คิดราคาค่าโดยสารเต็มจำนวนแบบไม่ลดหย่อน

“...เคยเจอผู้โดยสารที่บ่นว่าทำไมแพงจัง เราก็ต้องบอกว่าเราขายตามระยะ สาย 40 ก็เหมือนกันนะที่จะเจอผู้โดยสารงี่เง่า ทางเยาวราชนะ มีแต่คนแก้ไขไหมละ เราก็บอกเจ้ ป้า ราคาหนูขายตามระยะ บางทีก็ขอลดราคา ซึ่งหนูลดไม่ได้ เช่น ขึ้นจากพรานนก ไปลงสำเพ็ง เยาวราช 20 บาทก็ต้องเหลือ 14 จะมาเหลือ 11 บาทๆ ไม่ได้ พี่ก็พูดอย่างนี้ บางทีเราถึงกับต้องเอาใบตารางราคาให้เขาดู บางทีเขาไม่เชื่อ”

พี่น้อง กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

“...บัตรผู้สูงอายุเนี่ย ต้องดูบัตรประชาชนเพื่อลดหย่อน แต่บางคนยื่นตั้งอย่างเดียว แล้วบอกฉันแก้มันไม่ได้ คุณต้องใช้บัตรด้วยเพราะคุณจะใช้สิทธิ ไม่งั้นเขาไม่ต้องบอกมาละว่าต้องใช้บัตร ไม่เกี่ยวว่าฉันแกหรือไม่แก ในเมื่อคุณจะใช้สิทธิคุณต้องยื่นบัตรด้วย กระเปาเขาจะรู้เขาจะลดให้อัตโนมัติเลย แต่คุณยื่นแค่เงินไม่ยื่นบัตร แล้วเรานึกตัวเสร็จจะ เอ้า แก่ ต้องบอกว่าไม่ได้ละ พี่นี่บอกเลยว่าไม่ให้ เพราะกฎก็คือกฎ เพราะพี่จะถือกฎระเบียบเป็นหลัก แล้วมันก็จะมีปัญหาตามนะ ก็จะโดนรายงาน แต่พี่ไม่กลัวนะ มาสิ เพราะพี่ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถ้าจะหยวนให้เขานะ ต่อไปไม่ต้องมีป้ายลดหย่อน ไม่ต้องมีป้ายติดประกาศ จ่ายมาเลย ลดหย่อนไปเลย ดูแค่แกก็พอ พี่จะพูดตรงนั้นเลยใครจะใช้สิทธิลดหย่อนต้องยื่นบัตรมาพร้อมค่าโดยสาร ถ้าไม่ยื่นบัตรเก็บราคาเต็ม พี่จะพูดตรงนั้น คนเยอะๆ ตรงนั้นเลย ไม่พูดกระซิบกระซาบ มันจะทำให้เสียศูนย์การค้า ใครจะใช้สิทธิก็ยื่นบัตรมาพร้อมค่าโดยสาร ไม่มีบัตรไม่ลดนะคะ เพราะถือว่าคุณไม่อยากจะใช้สิทธิ”

พี่น้ำ กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

นอกจากนี้หากมีการฉีกตัวผิดก็อาจจะมียผลอื่นๆ ตามมาด้วย โดยการสอบถามเรื่องนี้มาจากการที่ครั้งหนึ่งผู้ศึกษาได้ขึ้นรถเมล์และพบว่าเมื่อไปถึงป้ายหยุดจอดป้ายหนึ่ง ก็มีนายตรวจมาตรวจตัว และในวันนั้นกระเป๋ารถเมล์หญิงคนหนึ่งซึ่งเป็นคุณป้าได้ฉีกตัวโดยสารผิดระยะ เนื่องจากตัวโดยสารจะมีหมายเลขระยะและบริเวณมุมจะมีพิมพ์ว่าขาไปหรือกลับ ซึ่งกระเป๋ารถเมล์จะต้องฉีกให้ถูกต้องทั้งระยะขาไปหรือขากลับ รวมถึงหมายเลขระยะทาง ปรากฏว่าวันนั้นที่นายตรวจขึ้นมาตรวจตัว นายตรวจพบว่าคุณป้าคนนั้นได้ฉีกระยะผิดไป นายตรวจจึงพูดกับคุณป้าคนนั้นว่า “ป้าฉีกผิดอีกแล้วนะ คราวหลังจะปรับแล้วนะ” จากเหตุการณ์ในวันนั้นทำให้ผู้ศึกษาสงสัยเรื่องนี้มาตลอด เมื่อทำการลงภาคสนามจึงถามกระเป๋ารถเมล์เกี่ยวกับเรื่องการฉีกตัวผิดและการลงโทษที่จะตามมา พบว่าหากฉีกตัวผิดก็จะมีตักเตือนจนบางครั้งก็นำไปสู่การปรับเงินจากกระเป๋ารถเมล์

“...ถ้าฉีกตัวผิดแล้วบังเอิญนายตรวจขึ้นมาตรวจเจอ ก็จะโดนตักเตือนก่อน ว่าระยะนี้มันต้องฉีกเท่านี้ เขาจะกล่าวตักเตือนก่อน ถ้ายังผิดอีกก็อาจจะเรียกสอบ แต่ถ้าไม่ฟังก็อาจจะมียโทษร้ายแรงกว่านี้ไม่ถึงไล่ออก แต่มั่นใจแล้วแต่คน ต้องดูว่าส่อทุจริตไหม ถ้าไม่ก็ทำงานได้ปกติ คือก็อาจจะมียผิดพลาดได้ช่วงที่คนเยอะ แล้วเรารีบก็อาจจะฉีกผิดระยะได้ คือแต่ละป้ายก็จะมีระยะของเขาคือเราต้องเก็บให้ตรง”

พี่บัว กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...ถ้านายตรวจขึ้นมาตรวจตัว แล้วถ้าตัดผิดระยะก็จะโดนคิดเงิน บางทีด้วยสายตาคนแก่ก็มองไม่ค่อยชัดก็ทำให้ฉีกผิดไปบ้าง เพราะตัวเลขตัวเล็ก”

ลุงปิ่น กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

“...มีคนร่วมงานสาย 40 ฉีกตัวผิด แล้วขนส่งปรับ โดนไป 2,000 บาท”

พี่นุ่น กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

ไม่เพียงแต่การจดจำระยะทางเพื่อเก็บค่าโดยสารให้ถูกต้อง แต่กระเป๋ารถเมล์ส่วนใหญ่ก็จะมีทักษะในการจดจำเส้นทางอื่นได้อีกด้วย โดยหากมีผู้โดยสารขึ้นมาบนรถแต่ขึ้นผิดสาย กระเป๋ารถเมล์ก็จะบอกว่าสายนี้ไม่ผ่าน แล้วก็บอกว่าควรจะนั่งสายไหนที่จะผ่านปลายทางที่ผู้โดยสารคนนั้นจะไป ซึ่งกระเป๋ารถเมล์ก็จะให้ผู้โดยสารลงในป้ายถัดไป นอกจากนี้ก็มีทักษะในด้านการสังเกตการณ์ที่กระเป๋ารถเมล์จะมีติดตัวเสมอ โดยเฉพาะเวลาจอดรับ-ส่งผู้โดยสารที่ป้ายรถเมล์ เมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงทางประตูหลังก็จะคอยดูว่าลงเสร็จหรือยัง บ้างก็บอกว่าให้ระวังรถทางซ้ายด้วย บางทีกระเป๋ารถเมล์ก็จะคอยดูว่ามีผู้โดยสารวิ่งตามหลังหรือไม่ แล้วก็บอกคนขับว่า ไปด้วยๆ เปิดประตูหลังด้วย หรือแม้แต่ตอนที่ผู้โดยสารจะลงก็เช่นกันกระเป๋ารถเมล์ก็จะคอยบอกคนขับว่า หลังลงด้วย หลายคน เพื่อให้คนขับรู้ เผื่อบางครั้งคนขับมองไม่เห็น อีกทั้งหากมีพระขึ้นมากกระเป๋ารถเมล์ก็จะพูดว่านิมนต์ด้านหน้า หรือบางทีมีพระขึ้นมาอีก แต่ที่นั่นสำรองสำหรับภิกษุมีพระรูปอื่นนั่งแล้วก็จะทำการจัดหาที่นั่งซึ่งเป็นที่นั่งเดียวให้กับพระรูปที่กำลังจะขึ้นมา

ส่วนทักษะในด้านการจัดการร่างกายของกระเปาะรถเมล์ที่ร่างกายจะต้องเคลื่อนย้ายไปพร้อมกับยานพาหนะอย่างรถเมล์ที่เคลื่อนย้ายตลอด กระเปาะรถเมล์ก็จะมีทักษะที่ต่างกันออกไป โดยทักษะทางร่างกายอย่างแรกที่เขาจะมีก็คือการควบคุมร่างกายของตัวเอง ทั้งการเดินเก็บค่าโดยสาร และการแทรกตัวไปเก็บเงินค่าโดยสาร การยืน การนั่ง รวมถึงการเคลื่อนย้ายตัวเองไปเก็บเงินค่าโดยสารว่าจะต้องเก็บตอนไหน ซึ่งทักษะนี้เป็นทั้งการจดจำระยะทางที่ข้องเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่ทำให้กระเปาะรถเมล์จะต้องทราบ ว่า ณ ช่วงเวลานี้จะต้องรีบเก็บเงินให้เสร็จเพราะจะเปลี่ยนระยะซึ่งนำไปสู่ราคาที่แตกต่างกัน หากไม่รีบเก็บก็อาจจะทำให้เก็บเงินค่าโดยสารผิดราคาได้ นอกจากนี้บางครั้งหากผู้โดยสารขึ้นมาเป็นจำนวนมากจึงทำให้ผู้โดยสารที่ไม่มีที่นั่งจะต้องยืน ซึ่งบางครั้งก็ทำให้กระเปาะรถเมล์แทรกตัวไปเก็บเงินได้ลำบาก อาจจะต้องพูดว่า ขอทางหน่อยนะคะ หรือขอแทรกหน่อยนะคะ หรือบางครั้งก็พบว่าหากป้ายที่ผู้โดยสารขึ้นมา มีสัญญาณไฟจราจรคั่นกลางก่อนที่จะไปถึงป้ายถัดไป กระเปาะรถเมล์ก็จะอาศัยจังหวะนี้ในการลงรถเมล์จากประตูหน้าแล้วก็ไปขึ้นที่ประตูหลังเพื่อเก็บเงินค่าโดยสารผู้โดยสารให้ทันก่อนที่จะถึงป้ายรถเมล์อีกป้าย นอกจากนี้พบว่าการยืนและการเดินบนรถเมล์ของกระเปาะรถเมล์บางคนจะไม่ค่อยจับราวจับหรือเสาที่ให้จับแต่อย่างใด อาจเพราะว่ากระเปาะรถเมล์รู้จังหวะว่าควรจะต้องเดินหรือยืนแบบใดถึงจะมั่นคง ส่วนการนั่งของกระเปาะรถเมล์พบว่าหากไม่ค่อยมีผู้โดยสารหรือบางครั้งก็มีผู้โดยสารแต่ยังคงมีที่นั่งว่างกระเปาะรถเมล์บางคนก็จะไปนั่งเพื่อเป็นการพักจากความเหนื่อยล้าในการยืน-การเดินขณะที่รถเคลื่อนย้าย อีกทั้งการนั่งของกระเปาะรถเมล์ก็ยังเป็นการนั่งเพื่อทำการจดใบเที่ยวเพื่อนำไปยื่นให้กับนายท่าในการลงเวลาการออกรถและการถึงจุดหมายปลายทาง

“...ใบเที่ยวเดินรถเราต้องจดเองเพราะตรงนี้ไม่มีนายท่า (ปลายทางหลักสี่) พอไปถึงสายใต้ก็ให้นายท่าเขาลง ทางนี้ก็ต้องลงเวลาเอง”

ลุงปิ่น กระเปาะรถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

3.6 พื้นที่หยุดจอด (mooring)

ชีวิตการทำงานของกระเปาะรถเมล์ไม่เพียงแต่ต้องเดินทางเคลื่อนย้ายเท่านั้น ในความเป็นจริงแล้วกระเปาะรถเมล์มีช่วงเวลาที่เขาไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ โดยช่วงเวลานั้นก็คือการหยุดพักรถเพื่อรอเวลาที่รถเมล์จะออกในรอบถัดไป ช่วงเวลาพักของกระเปาะรถเมล์ส่วนใหญ่แล้วจะพักที่ต้นทางและปลายทางเป็นหลัก ซึ่งต้นทางและปลายทางก็จะมีรถเมล์สายอื่นๆ ร่วมจอดอยู่ด้วย ซึ่งพื้นที่ตรงนี้ถือได้ว่าเป็นพื้นที่หยุดจอด (mooring) ของการเป็นกระเปาะรถเมล์ โดยทั่วไปจุดจอดรับส่งผู้โดยสารนั้นจะถูกเรียกว่า ป้ายรถเมล์ และชื่อทางการ คือ ป้ายหยุดรถโดยสารประจำทางหรือที่หยุดรถประจำทาง หากแต่เราจะคุ้นชินในชื่อ

ป้ายรถเมล์เสียมากกว่า ดังนั้นพื้นที่ซึ่งเป็นพื้นที่หยุดจอดของรถเมล์เพื่อที่จะทำการออกเดินทางในครั้งถัดไปนั้น อาจเรียกว่าท่ารถเมล์ก็ได้ ท่ารถเมล์เป็นศูนย์รวมของรถเมล์ที่มาจอดรอเวลาในการนำรถออกเดินทางในแต่ละ ครั้ง ไม่เพียงแต่รถเมล์เท่านั้นที่หยุดจอด ณ ที่แห่งนี้ กระเปารถเมล์เองก็ได้หยุดจอดจากการเคลื่อนย้ายไป พร้อมกับรถเมล์ด้วย พื้นที่แห่งนี้จึงกลายเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญต่อกระเปารถเมล์ เนื่องจากการได้หยุดจอด ของรถเมล์ที่นับว่าเป็นการพักจากการเดินทางที่ใช้เวลานานแล้วนั้น กระเปารถเมล์ก็ได้พักจากการเดินทางที่ ยาวนานด้วย ท่ารถเมล์เป็นพื้นที่ซึ่งกระเปารถเมล์ได้ใช้เวลาอยู่กับตัวเอง ใช้เวลาในการพักผ่อนจากการทำงาน ที่ต้องใช้ทั้งทักษะในการเคลื่อนย้ายตัวเองไปพร้อมกับการเคลื่อนย้ายของรถเมล์ อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ที่ได้ใช้เวลา ในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งมีทั้งผู้ร่วมงานในสายรถเมล์เดียวกันหรือรถเมล์ต่างสายด้วย มีการพูดคุยกันกับ กระเปารถเมล์คนอื่นๆ แม้บางครั้งจะไม่ใช่กระเปารถเมล์ที่ทำงานร่วมสายเดียวกับเราก็ดำเนินการ แต่เนื่องด้วยพื้นที่ ที่เราใช้พักนั้นก่อให้เกิดมิตรภาพ ความเป็นกลุ่มก้อนขึ้นมา ทำให้พื้นที่หยุดจอด ณ ท่ารถเมล์นั้นกลายเป็นพื้นที่ ที่สร้างทั้งมิตรภาพที่มีต่อการช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกัน ท่ารถเมล์สายใต้ใหม่ก็เช่นเดียว ท่ารถเมล์ที่มีรถเมล์ หลายสายและยังมีรถเมล์ทั้งขสมก. และเอกชนร่วมบริการอีกด้วย หากมองเผินๆ อาจคิดว่าทำงานต่าง ผู้ประกอบการกัน อาจไม่ได้รู้จักกันหรือไม่ แต่เนื่องด้วยพื้นที่นี้เองซึ่งเป็นจุดพักทำให้กระเปารถเมล์หลายคนได้ รู้จักกันและกัน แม้จะทำงานต่างสายรถเมล์ ต่างผู้ประกอบการก็ตาม อีกทั้งบางครั้งเมื่อนายท่าประกาศว่า รถคันนี้ถึงเวลาออกรอบถัดไปแล้ว แต่หากกระเปารถเมล์ไม่ได้ยิน หรือกำลังพูดคุยกับเพื่อนๆ คนอื่นซึ่งอยู่ไกล จากนายท่าผู้เป็นคนประกาศบอกเวลาให้รถเมล์ออกเดินทาง เพื่อนกระเปารถเมล์คนที่ได้ยินก็จะช่วยบอกให้ โดยการพูดเสียงดังขึ้นเพื่อให้กระเปารถเมล์คนนั้นได้ยินและบางครั้งก็เป็นการพูดเชิงตลกขบขันว่า รถถึงเวลา ออกแล้ว ยังไม่ไปอีก พร้อมหัวเราะเฮฮากันทั้งคนเรียกและกระเปารถเมล์ที่ต้องออกเดินทาง ทำให้เห็นว่าพื้นที่ ตรงนี้ไม่เพียงแต่เป็นที่หยุดพักแต่ยังเป็นพื้นที่ซึ่งได้พบปะพูดคุยกับคนอื่น รวมถึงยังมีการสร้างรอยยิ้มให้กันอีกด้วย

พื้นที่ ณ ท่ารถเมล์ ไม่ได้เป็นเพียงพื้นที่ที่สร้างมิตรภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคมและรอคอยเวลาในการ ออกเดินทางในครั้งถัดไปเท่านั้น แต่พื้นที่ตรงนี้ยังเป็นพื้นที่ซึ่งกระเปารถเมล์ได้ใช้เวลากับตัวเองนอกเหนือจาก การทำงาน พื้นที่ท่ารถเมล์กลายเป็นพื้นที่ที่กระเปารถเมล์บางคนใช้เพื่อทานข้าว ใช้เพื่อนั่งพักร้อน และใช้เป็น พื้นที่ในการพักผ่อน ทั้งการงีบ การนั่งยืดเหยียดขาจากการยืนเป็นระยะเวลานาน บางคนก็หยิบโทรศัพท์มา เล่นเพื่อเป็นการพักผ่อนในยามว่าง

อาจกล่าวได้ว่าพื้นที่ ณ ท่ารถเมล์ซึ่งเป็นพื้นที่หยุดจอดของกระเปารถเมล์นั้นถือว่าเป็นพื้นที่ที่เกิด กิจกรรมสนทนาการต่างๆ ซึ่งช่วยในเรื่องการสร้างความปลอดภัยและจิตใจ รวมทั้งช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด จากร่างกายและจิตใจที่พบเจอระหว่างการทำงาน ถึงแม้ว่าในบางครั้งนั้นการหยุดจอดของรถเมล์บางสายอาจ ไม่ได้หยุดพักนานก็ตาม

“...เวลาพักรถไม่แน่นอน ก็ดูรอบรถเป็นหลัก บางทีเราก็ต้อง สปีด มันก็อยู่ที่นายท่าด้วย เพราะนายท่าเป็นคนปล่อย ต้องดูว่ารถเราขาดระยะไหม ไม่ทันคันหน้าเขาก็จะเร่งปล่อย ปล่อยเร็วขึ้นก็ต้องทำรอบให้เขาด้วยไง ต้องรีบปล่อยให้รถไม่ขาดระยะ เวลาเร่งด่วนก็จะปล่อยประมาณ 10 นาที 15 นาที โดยเฉพาะช่วงเช้า ประมาณ 10 นาที เพราะมันช่วงเร่งด่วน เขาต้องเข้าทำงานกัน แต่ก็แล้วแต่สายอีกนะ รถไหนระยะใกล้ ระยะไกล ระยะใกล้ก็จะยืดๆ หน่อย 15-20 นาที ช้าสุดก็ 20 นาทีไม่เกินนี้ เร็วสุดก็ไม่เกิน 10 นาที ช่วง 6 โมง 8 โมง แล้วก็ช่วงเย็นเขาก็จะปล่อยเร็วหน่อย”

พีบัว กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

3.7 การเปลี่ยนแปลงในช่วงโควิดของกระเปารถเมล์

ในช่วงโควิด-19 ระบาดและทำให้คนทำงานหลายคนต้องทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ทำให้กระเปารถเมล์บางคนก็มีงานวิ่งรถน้อยตามไปด้วย ช่วงที่ระบาดหนักมากๆ ในหนึ่งเดือนกระเปารถเมล์บางคนอาจได้ทำงานแค่ 10 วัน ลดหลั่นกันไปแล้วแต่คน เหตุที่ต้องลดจำนวนวันในการทำงาน เนื่องจากลดจำนวนการวิ่ง เพราะไม่ค่อยมีคนใช้บริการเท่าปกติ ช่วงโควิดกระเปารถเมล์เอกชนร่วมบริการก็ถูกลดค่าแรงไปด้วย เหลือเพียง 450 บาทต่อวัน ทั้งนี้ช่วงที่ทางบริษัทปรับลงก็ได้บอกว่าหากสถานการณ์โควิดดีขึ้นก็จะปรับราคากลับมาให้ตามเดิม (ป่าแขก, 2565, สัมภาษณ์) นอกจากนี้ในช่วงโควิดระบาด การที่มีคนในบ้านออกมาทำงานข้างนอกก็ถือว่าเสี่ยงที่จะติดโควิดได้ ทำให้บางครั้งกระเปารถเมล์ที่ทำงานคู่กับคนขับรถเมล์ซึ่งเป็นสามีก็จะได้ทำงานด้วยกัน เพราะหากคนใดคนหนึ่งติดก็จะได้หยุดงานคู่ เพื่อลดความเสี่ยง เพราะหากกระเปารถเมล์ซึ่งเป็นภรรยาขึ้นคันหนึ่ง สามีซึ่งเป็นคนขับรถเมล์ไปขับอีกคันหนึ่ง หากคนใดคนหนึ่งมีความเสี่ยงขึ้นมา ก็จะลำบาก

“...คนขับก็เป็นสามี แต่ก่อนอยู่คนละสาย คนละกะ แต่นี่พึ่งมาอยู่ด้วยกันเพราะว่าสลับกันเลี้ยงลูกไง แต่ตั้งแต่ช่วงโควิดเขาก็มีดมาอยู่รวมกันเลย ถ้าติดก็จะได้พักกันไปเลย ไม่ต้องไปห่วงคนอื่น”

น้ำตาล กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

จะเห็นได้ว่าวิถีชีวิตที่มีการเคลื่อนย้ายของกระเปารถเมล์ ไม่ได้มีเพียงการเคลื่อนย้ายจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง หรือมีเพียงการเก็บค่าโดยสารเท่านั้น แต่วิถีชีวิตของกระเปารถเมล์ยังมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตบนการเคลื่อนย้ายอีกด้วย ทั้งการเริ่มต้นการเข้ามาทำงานที่บางคนอาจมาจากต่างถิ่นและ

ย้ายเข้ามายังเมืองหลวงเพื่อทำงานเป็นกระเปารถเมล์ การต้องพบเจอประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างที่ปฏิบัติงาน การสะสมทุนเพื่อนำไปสู่การเลี้ยงชีพของตนเองและครอบครัว และทักษะในด้านต่างๆ ที่กระเปารถเมล์จะต้องมี รวมถึงต้องอาศัยทักษะเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนเอง นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงระยะเวลาการทำงานที่ไม่มีความแน่นอนที่กระเปารถเมล์จะต้องเผชิญอีกด้วย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 4

ภาระทางอารมณ์และการจัดการอารมณ์ของกระเป่ารถเมล์

หากกล่าวถึงอาชีพกระเป่ารถเมล์ อย่างที่เราทราบกันดีว่ากระเป่ารถเมล์คือ พนักงานเก็บค่าโดยสารบนรถโดยสารประจำทาง แต่ทั้งนี้กระเป่ารถเมล์ไม่เพียงแต่ทำหน้าที่เก็บค่าโดยสารเท่านั้น แต่ยังเป็นหนึ่งในแรงงานภาคบริการที่ต้องพบเจอและเผชิญหน้ากับผู้โดยสาร รวมถึงต้องจัดการอารมณ์ สถานการณ์ต่างๆ ที่มาจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ซึ่งบางครั้งสิ่งเหล่านี้ก็เป็นสิ่งที่กระตุ้นการเกิดอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ ต่อกระเป่ารถเมล์ได้

ในบทนี้ผู้ศึกษาจะกล่าวถึงภาระทางอารมณ์ของกระเป่ารถเมล์และเทคนิควิธีการจัดการอารมณ์ของกระเป่ารถเมล์ ซึ่งมาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะที่ปฏิบัติงานเป็นกระเป่ารถเมล์ เพื่อศึกษาถึงการจัดการทางอารมณ์และการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นบนรถเมล์ของกระเป่ารถเมล์

4.1 ภาระทางอารมณ์ของกระเป่ารถเมล์

การทำงานของกระเป่ารถเมล์ที่ต้องออกเดินทางในแต่ละวันและแต่ละครั้งซึ่งมีความไม่แน่นอนและไม่สามารถกำหนดได้ว่าวันนี้จะเจอกับสิ่งใด อาจต้องพบเจอกับการจราจรที่ติดขัด เจอผู้โดยสารมากหน้าหลายตา หลายอารมณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อมอื่นๆ ทั้งเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมทางบนท้องถนน ซึ่งการพบเจอกับสิ่งต่างๆ เหล่านี้ก็ทำให้ในแต่ละวันของกระเป่ารถเมล์มีอารมณ์ต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย โดยที่อารมณ์เหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของกระเป่ารถเมล์

กระเป่ารถเมล์เป็นหนึ่งในแรงงานภาคบริการซึ่งอย่างที่ทราบกันดีว่า เมื่อกล่าวถึงงานภาคบริการ สิ่งที่ใช้บริการคาดหวังก็หนีไม่พ้นการได้รับบริการที่ดี ทั้งการบริการที่เป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการบริการต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพทั้งกิริยา การพูดจาที่นุ่มนวล รวมถึงท่าทางการแสดงออกอย่างไรก็ตามเมื่อผู้ศึกษามาถึงเหตุการณ์หรือความรู้สึกที่ผู้โดยสารทำให้กระเป่ารถเมล์รู้สึกเสียความรู้สึกจนไม่อยากจะทำงานมีเกิดขึ้นบ้างหรือไม่ กระเป่ารถเมล์บางคนก็กล่าวถึงเรื่องนี้ว่าบางทีคำพูดหรือการกระทำจากผู้โดยสารที่พบเจอมาก็มีผลทำให้เขารู้สึกเสียความรู้สึกและเสียกำลังใจในการทำงานบริการ

“...เคยเจอเหตุการณ์ที่ทำให้เรารู้สึกไม่ดีนะ ผู้โดยสารเหมือนไม่เต็มใจ บางทีก็วางเงินให้เราบนเบาะรถหรือยื่นเงินไม่เต็มมือ เราก็รู้สึกว่าเห็นเราเป็นอะไร เราดูสกปรกขนาดนั้นเลยหรอ แต่ก็ไม่พูดอะไรนะ ก็เก็บไว้ในใจ แต่ก็ทำให้เราเสียความรู้สึก”

ปาลีณา กระเป่ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...บางทีก็มีนะที่เขาพูดบ่นทอนจิตใจ...ผู้โดยสารดีก็ดี แต่บางคนใส่อารมณ์กับเรา เราก็ไม่รู้เขาโมโหมาจากไหนมาใส่อารมณ์กับเรา ถ้าจะบริการอย่างนี้ ไม่ต้องบริการเลยดีกว่า ลาออกไปเถอะ บางทีมันก็ท้อนะ มันบ่นทอนเรา”

พีบัว กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...บางทีการเจอผู้โดยสารที่ทำให้เรารู้สึกว่าไม่อยากทำงานแล้วก็เจอนะ แต่เราก็ต้องข้าม เราก็ทนเพราะเรายู่มานานละ เมื่อก่อนอาจจะไม่อยากทำงานเลย แต่ตอนนี้เราโตแล้ว เราข้ามได้ เราไม่ชอบก็ไม่ต้องไปอะไรกับเขา ก็ปล่อยผ่าน”

นำดาว กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

การเดินทางเคลื่อนย้ายของกระเป๋ารถเมล์ ไม่ได้มีเพียงแต่ความไม่แน่นอนด้านระยะทางและเวลาเท่านั้น แต่ยังต้องพบเจอกับความไม่แน่นอนทางด้านอารมณ์ของผู้โดยสารที่ขึ้นมาบนรถเมล์ซึ่งไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเจอผู้โดยสารที่มีอารมณ์ความรู้สึกแบบใดบ้าง คนยิ่งเยอะก็ทำให้อารมณ์ที่เราต้องเผชิญจากผู้โดยสารก็มีหลากหลายมากขึ้น หนึ่งในเหตุการณ์ที่กระเป๋ารถเมล์ซึ่งเป็นแรงงานภาคบริการต้องเจอและรับมือก็คือ ผู้โดยสารบ่น บางครั้งก็อาจถึงขั้นโวยวาย ซึ่งการบ่นในที่นี้ก็มีหลายรูปแบบ ทั้งการบ่นเรื่องราคาค่าโดยสาร การบ่นว่าทำไมให้รอรถนาน การบ่นเรื่องเงินทอนเมื่อกระเป๋ารถเมล์ขอเงินเป็นเบงค์อื่น เพื่อจะได้ทอนเงินให้พอได้ เพราะบางครั้งเงินที่ทอนก็ไม่พอกับเงินเบงค์ที่ผู้โดยสารจ่ายมา หรือบางครั้งก็เป็นการบ่นว่าทำไมไม่บอกผู้โดยสารเมื่อถึงป้ายรถเมล์ที่เขาต้องลงแล้ว

“...เจอผู้โดยสารที่บ่นว่าทำไมแพงจัง เราก็ต้องบอกว่าเราขายตามระยะ บางทีก็ขอลดราคา ซึ่งหนูลดไม่ได้ บางทีเราถึงกับต้องเอาใบตารางราคาให้เขาดู บางทีเขาไม่เชื่อ”

พีนุ่น กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

ส่วนเรื่องผู้โดยสารบ่นว่าทำไมถึงให้เขารอรถนาน พีนุ่นกล่าวว่า เราไม่ได้อยากให้รอ บางทีมาช้าเพราะรถติด ตัวผู้โดยสารจะต้องเผื่อเวลาในการเดินทางด้วย บางครั้งกระเป๋ารถเมล์ยังไม่ได้เข้าห้องด้วยซ้ำก็ต้องกลับมารับผู้โดยสารแล้ว (พีนุ่น, 2566, สัมภาษณ์) นอกจากนี้พีบัวเสริมว่า บางครั้งผู้โดยสารก็ไม่เข้าใจบางทีเราวิ่งเสริมบ้าง เราไม่ได้แวะเข้าห้องน้ำ แล้วเราขอแวะเข้าห้องน้ำ เขาก็จะพูดว่าจะเข้าทำไมห้องน้ำ บางคนเขาจะพูดกับพี่ เขาหาว่าไม่รู้ว่าจะวนกลับไม่ได้ไปปลายทาง (พีบัว, 2566, สัมภาษณ์)

ทั้งนี้ยังพบว่า การทอนเงินรวมถึงการจ่ายค่าโดยสารของผู้โดยสารก็ทำให้กระเปารถเมล์ต้องควบคุมอารมณ์ เนื่องจากเงินทอนของกระเปารถเมล์ได้รับมาต่างกัน อย่างกระเปารถเมล์เอกชนร่วมบริการ เงินทอนส่วนนี้จะเบิกจากบริษัทก่อนที่จะวิ่งรถรอบแรกในแต่ละวัน ต่างกับกระเปารถเมล์ขสมก.ที่จะต้องสำรองเงินทอนเอง โดยตอนที่ส่งเงินให้กับแผนกคิดเงินก็จะหักลบจากจำนวนหน้าตัวที่กระเปารถเมล์ขายได้ เงินส่วนที่เกินก็จะเป็นเงินของกระเปารถเมล์เอง พี่บัวกระเปารถเมล์ขสมก. กล่าวว่าการแลกเหรียญสำหรับทอนให้กับผู้โดยสารก็เป็นจำนวนห้าร้อยบาทขึ้นไปแล้ว อย่างน้อยก็อาจจะต้องเจ็ตร้อยบาทที่ต้องสำรองไว้ (พี่บัว, 2566, สัมภาษณ์) ดังนั้นทำให้บางครั้งเงินที่ใช้ทอนก็อาจจะไม่เพียงพอ

“...บางที่ต้องเข้าใจด้วยกระเป่าที่อยู่บนรถ บางคนขึ้นมาแบงค์พัน แบงค์ห้าร้อย กะจะมาแลกบนรถ มันไม่มีหรอก กระเป่าบางคนเงินจะแลกเหรียญยังไม่มีด้วยซ้ำ แล้วบางที่เราให้เหรียญก็ไม่พอใจอีก ผู้คนบนรถมันร้อยพ่อพันแม่ บางทีกระเป่ามันใจเย็นใหม่ ใจเย็นสุดๆ บางทีแทบจะร้องไห้ บางครั้งขึ้นมา 10 คน แบงค์ร้อย 10 ใบ คุณคิดว่าจะเอาที่ไหนมาทอน แล้วที่โดนรายงาน บางทีก็ไม่ใช่อะไรบางทีขอแล้วมันก็ไม่เป็น เหรียญก็ไม่ได้”

พี่น้ำ กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ไม่เพียงแต่เรื่องการทอนเงินที่บางครั้งก็ทำให้กระเปารถเมล์ต้องควบคุมอารมณ์ของตัวเอง แต่ยังพบว่า บางครั้งการเก็บค่าโดยสารจากผู้โดยสารก็เป็นอีกหนึ่งสิ่งที่กระเปารถเมล์จะต้องพบเจอและส่งผลให้กระเปารถเมล์ต้องจัดการและควบคุมอารมณ์ของตัวเอง พี่น้ำกล่าวถึงเรื่องนี้ว่า บางทีผู้โดยสารยื่นค่าโดยสารให้ อีกมือก็เล่นโทรศัพท์ มีบ้างไหมที่จะมองแล้วหยิบเงินที่ยื่นให้ แล้วถ้าเงินร่วง คนที่ต้องหยิบเงินตรงส่วนนั้นก็ไม่ใช้ใครก็คือเรานั่นเอง นอกจากนี้พี่น้ำก็เสริมอีกว่า บางทีก็เคยเจอกับการเก็บค่าโดยสารแต่ต้องยื่นเฝ้า เราต้องรอเขาเล่นเกมสล็อตให้เสร็จก่อนแล้วค่อยเก็บ (พี่น้ำ, 2566, สัมภาษณ์)

“...เคยเจอผู้โดยสารที่ขึ้นมาแล้วก็มัวแต่เล่นโทรศัพท์ ผู้โดยสาร ปกติคุณจะขึ้นรถก็ต้องเตรียมค่าโดยสารให้พร้อมไหม ตั้งแต่ข้างล่าง ไม่ใช่ค่ะ คุณขึ้นมาแล้วก็เล่นโทรศัพท์ ผู้โดยสารขึ้นมาทีละ 10 คน แล้วต้องมายืนรอคน 2 คน 3 คนที่มาเล่นโทรศัพท์หรือ แล้วรถมันต้องเก็บเป็นระยะ”

พี่น้ำ กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

นอกจากนี้เราจะพบว่าเมื่อเราขึ้นรถเมล์ กระเป๋ารถเมล์จะทำการพูดบอกป้ายหน้า...นะคะ แต่บางครั้งก็อาจจะไม่พูดหากไม่มีผู้โดยสารลง และบนรถเมล์บางสายก็จะมีป้ายบอกตำแหน่งป้ายรถเมล์ที่ใกล้จะถึงด้วย โดยเป็นระบบ GPS แต่บางครั้งป้ายบนรถเมล์นี้ก็ค้าง ใช้งานไม่ได้บ้าง ทำให้บางครั้งผู้โดยสารบางคนก็อาจจะไม่เคยขึ้นรถเมล์มาก่อนและไม่รู้ว่าป้ายรถเมล์ที่ตัวเองจะลงอยู่ตรงไหน และตรงไหนจะต้องกดกริ่งเพื่อเป็นสัญญาณบอกให้คนขับจอดที่ป้ายรถเมล์ให้ด้วย พอบางครั้งเราไม่ได้ยินที่กระเป๋ารถเมล์บอกว่าใกล้ถึงป้ายแล้วหรือป้ายบอกตำแหน่งป้ายรถเมล์บนรถเมล์เสียก็อาจส่งผลให้ผู้โดยสารอาจจะลงผิดป้ายรถเมล์ได้

“...บางครั้งก็เจอนะผู้โดยสารโวยวายเรื่องเลยป้ายว่าทำไมไม่บอกเขา แต่เราก็บอกว่าเราบอกป้ายทุกป้าย ถ้าไม่เชื่อถามผู้โดยสารคนอื่นได้ เขาได้ยิน แล้วก็สามารถเป็นพยานให้เราได้ หรือไม่นั้นก็ก็มีกล้องวงจรปิดบนรถ ถ้าเขาหาเรื่องเรานะ แต่ถ้าบางคนเขารู้ว่าเขาผิดเองเขาก็จะไม่พูดอะไร คือจะให้มาบอกคุณคนเดียวมันไม่ได้ เพราะเราก็บอกป้ายทุกป้าย”

พี่บัว กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...บางทีนะใกล้จะถึงป้ายละเราก็บอก ก็นั่งเฉย คุณก็ไม่ลุก แล้วบางทีคนขับเขาไม่เห็นคนลุกเขาก็ต้องไป แล้วคนที่อยู่บนรถเขาก็จะไปทำงานกัน เขาก็ต้องมาเสียเวลากับคุณที่ นั่งเล่นโทรศัพท์ คุณไม่เตรียมพร้อมที่จะลงจะมาโทษกระเป๋าคคนขับไม่ได้ คุณต้องคิดถึงคนบนรถที่เขาไปไกลกว่าคุณด้วย เขาก็ต้องไปทำงาน”

พี่น้ำ กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

ไม่เพียงแต่เรื่องการบอกเมื่อถึงป้ายรถเมล์เท่านั้น แต่กระเป๋ารถเมล์ก็ยังคงคอยช่วยคนขับผู้โดยสารที่จะขึ้นรถเมล์ด้วย บางทีผู้โดยสารยืนอยู่ที่ป้าย แล้วก็จิ้มโทรศัพท์ พอรถมาแล้ว คนขับบิ๊บแตรก็แล้ว ตรอกไฟก็แล้ว คุณก็ไม่อะไร พอรถจะไปที่วิ่งตามหลังแล้วก็มารายงานตามหลังว่าไม่จอดป้าย คนขับเขาส่งสัญญาณไปเท่าไร แต่คุณก็ไม่ดู (พี่น้ำ, 2566, สัมภาษณ์)

แม้กระเป๋ารถเมล์จะมีหน้าที่หลักๆ ในการเก็บค่าโดยสารก็ตาม แต่อย่างไรกระเป๋ารถเมล์ก็ยังคงเป็นแรงงานภาคบริการที่ทำงานบริการให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นอีกหนึ่งสิ่งสำคัญในการบริการก็คือ การพูดจาแนนอนว่าคนที่มาใช้บริการก็จะคาดหวังกับการให้บริการจากกระเป๋ารถเมล์ที่พูดจาสุภาพ น่าฟัง พูดจามีหางเสียง รวมไปถึงการยิ้มแย้มที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงความเป็นมิตร แต่อย่างไรก็ตามน้ำเสียงที่ใช้ในการสื่อสารก็มีส่วนทำให้เรารับรู้ได้ถึงอารมณ์ของผู้คน แม้จะไม่ได้แสดงออกมากก็ตาม ไม่เพียงแต่น้ำเสียงเท่านั้น แต่โทนเสียงหรือน้ำหนักเสียง รวมถึงระดับเสียงก็มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้การทำงานเป็นแรงงานภาคบริการ ซึ่งบางครั้งสิ่งเหล่านี้ก็มีผลต่อสภาพจำหรือภาพลักษณ์ของการทำงานในการเป็นกระเป๋ารถเมล์ด้วย

“...แต่ละบุคคลก็ไม่เหมือนกัน บางคนก็ตะคอกผู้โดยสาร แต่ป่าไม่ใช่ ป่าเป็นคนใจเย็น เราก็จะค่อยๆ พูด”

ปาลี ندا กระเป่ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...ในภาพจำของคนอื่นที่ว่ากระเป่ารถเมล์เป็นคนคุมมันก็อาจจะมึบ้าง แต่กระเป่ารถเมล์ไม่ใช่คนคุมนะ บางทีอธิบายแล้วก็ยังไม่เข้าใจกัน เราก็พยายามอธิบายให้เขาเข้าใจ บางสิ่งบางอย่างแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน เราพูดกระซอกกระซอกฮากคนรอบข้างก็จะมองเราเป็นแบบหนึ่ง กระเป่าคนนี่ไม่ดินะ อย่างนั้น อย่างนี้”

ป่าตรี กระเป่ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...คนนอกจะมองว่ากระเป่ารถเมล์ดุๆ แต่ส่วนตัวเราไม่ใช่เนะ บางคนก็โหดนะ ชอบด่าชอบบะไรก็มี แต่เราไม่เคยมีเรื่องรายงานนะ เรามีแต่แอปซี มีแบบตามหา อยู่ไหน”

น้ำดาว กระเป่ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...บางทีผู้โดยสารก็มาโวยวายใส่เราก่อน เราอธิบายแล้วเขาไม่ฟัง บางทีก็ว่าเราพูดเบาไป พอพูดตั้งก็ว่าขึ้นเสียง ทว่าเราโวยวาย ก่อนที่จะว่ากระเป่าต้องดูที่ผู้โดยสารก่อนเขาใส่อารมณ์กับเราก่อนไหม เขามีปัญหากับเราก่อนไหม”

พีบัว กระเป่ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

ในการเดินทางเคลื่อนย้ายของกระเป่ารถเมล์ในแต่ละวันที่ต้องเจอคนแทบจะไม่ซ้ำหน้า รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบนรถขณะที่กระเป่ารถเมล์ปฏิบัติงานก็มีหลากหลายเช่นกัน ดังนั้นส่งผลให้อารมณ์ที่เกิดขึ้นกับกระเป่ารถเมล์ก็มีหลายแบบเช่นเดียวกัน และบางครั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเหล่านั้นเราเองก็ไม่อยากเข้าไปข้องเกี่ยว เช่น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบนรถเมล์ขณะที่กระเป่ารถเมล์ปฏิบัติงานอยู่ โดยเป็นเหตุการณ์การอาเจียนของผู้โดยสาร ซึ่งแน่นอนว่าบางครั้งการขึ้นรถเมล์ ผู้โดยสารก็อาจจะไม่ได้คิดว่าตัวเองจะเมาหรือรู้สึกโคลงเคลงมากๆ จนนำไปสู่การคลื่นไส้และส่งผลให้เกิดการอาเจียนบนรถเมล์ โดยบางครั้งหากเลอะบนรถเมล์ก็ต้องมีการทำความสะอาดเกิดขึ้น บางครั้งกระเป่ารถเมล์เองก็จะให้ผู้โดยสารทำไปพลาจๆ ก่อนแล้วก็ไปจัดการเพิ่มเติม แต่ด้วยความที่เป็นอาเจียนของผู้อื่นไม่ใช่ของตัวเอง กระเป่ารถเมล์เองก็จะมีความรู้สึกว่าไม่อยากทำ (พีบัว, 2566, สัมภาษณ์)

ไม่เพียงแต่เหตุการณ์ที่ผู้โดยสารอาเจียนบนรถซึ่งกระเป๋าธมเมอร์จะต้องทำความสะอาดแล้วนั้น กระเป๋าธมเมอร์ยังพบเจอเหตุการณ์อื่นๆ อีกด้วย ซึ่งบางครั้งก็เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้เราเกิดอาการกลัวและ บางครั้งบางเหตุการณ์ก็อาจนำไปสู่การฝังอยู่ในใจเราไปตลอด น้ำดาวเป็นหนึ่งในบุคคลที่พบเจอเหตุการณ์บน รถเมอร์ที่ทำให้เขากลัวจนตัวสั่น เหตุการณ์นั้นเกิดเมื่อนานมาแล้ว ผนวกกับช่วงนั้นเป็นช่วงที่เพิ่งเข้ามาทำงาน เป็นกระเป๋าธมเมอร์ ทำให้อาจจะตกใจและไม่รู้ว่าจะต้องจัดการกับเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างไร โดยเหตุการณ์นั้นเป็น เหตุการณ์ที่น้ำดาวเจอเด็กยกพวกตีกัน เลือดออกเต็มรถก็เจอ รวมถึงบางคนก็มีนิ้วหายบ้าง ครั้งแรกที่เจอ น้ำดาวตกใจ ทำอะไรไม่ถูกสักอย่าง เกิดอาการสันไปทั้งตัวจนผลอไปนั่งตักผู้โดยสารท่านหนึ่งซึ่งผู้โดยสารท่าน นั้นได้กอดเออน้ำดาวไว้ ในใจน้ำดาวก็คิดว่าจะโดนอะไรหรือไม่ แต่ท้ายที่สุดก็ไม่มีอะไรมาโดนน้ำดาว (น้ำดาว, 2566, สัมภาษณ์) ซึ่งการพบเจอเหตุการณ์แบบนี้อาจนำไปสู่โรคเครียดหลังผ่านเหตุการณ์ร้ายแรงได้ โดยจะเป็นภาวะทางจิตที่เกิดมาจากการพบเจอหรือเผชิญเข้ากับเหตุการณ์ที่ตึงเครียด น่ากลัว หรือเป็น เหตุการณ์ที่กระทบกระเทือนกับจิตใจอย่างรุนแรง ทั้งนี้การประสบกับเหตุการณ์โดยตรงหรืออาจจะเป็นการพบเห็นก็อาจทำให้คนที่เผชิญกับเหตุการณ์นั้นเกิดฝันร้ายเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ และอาจส่งผลให้ เกิดความรู้สึกวิตกกังวลซึ่งไม่อาจควบคุมได้ รวมไปถึงอาจทำให้อนอนไม่หลับและไม่มีสมาธิ หรือบางครั้งก็อาจรุนแรงจนกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันได้ (POBPAD, 2566, ออนไลน์)

นอกเหนือจากเหตุการณ์เหล่านั้นแล้วซึ่งอาจจะไม่ได้พบบ่อย ยังมีเหตุการณ์ที่กระเป๋าธมเมอร์จะต้องเผชิญและหากจะพูดถึงก็นับว่าอาจมีโอกาสดังเกิดขึ้นได้บ่อยเช่นกัน นั่นคือ ที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ ซึ่งเป็นที่นั่งสำรองให้กับพระสงฆ์ คนชรา คนพิการ คนท้อง รวมถึงเด็ก โดยพื่อน้ำดาวถึงเรื่องนี้ว่า บางทีมี คนท้อง คนแก่ขึ้นมา เราก็จะบอกขอเอื้อเพื่อแก่ผู้โดยสารด้วย หนูๆสาว ๆ ก็ยังนั่งกดโทรศัพท์ เราก็ไม่สามารถ จะพูดได้ เขาจะลุกก็ลุก ไม่ลุกเราก็ไม่สามารถไปว่าเขาได้ เพราะเขาก็จ่ายค่าโดยสารมาแล้ว เราเคยแย้งเขาไป แล้วเขาก็บอกว่าฉันก็จ่ายค่าโดยสารเหมือนกัน เราจะพูดครั้งเดียวเลยว่าขอความเอื้อเพื่อที่นั่งแก่คนชรา เด็ก คนท้อง ผู้พิการ ถ้าเขาไม่ลุกเราก็ไม่สามารถทำอะไรได้ เพราะเขามีสิทธิเท่าเทียมกับคนทั่วไป (พื่อน้ำ, 2566, สัมภาษณ์)

อีกหนึ่งเหตุการณ์ที่กระเป๋าธมเมอร์จะต้องพบเจอคือ นายตรวจที่จะขึ้นมาสุ่มตรวจตัว ซึ่งหากเราไม่ได้ ทำผิดก็ไม่มีปัญหาอะไร แต่หากเราทำผิด เช่น ฉีกตั๋วผิดระยะ ก็อาจทำให้มีผลอื่นๆ ตามมา อย่างแรกนายตรวจ ก็อาจจะตักเตือนก่อน แต่หากยังผิดอีกก็อาจถึงขั้นเรียกสอบ ซึ่งบางครั้งก็อาจถึงขั้นที่จะได้รับโทษร้ายแรง แต่ก็ไม่ถึงกับไล่ออก อย่างไรก็ตามก็ต้องดูเป็นรายบุคคลไปว่ามีการส่อทุจริตหรือไม่ หากไม่ใช่ก็สามารถทำงาน ได้ปกติ (พื่อน้ำ, 2566, สัมภาษณ์) หรือในบางกรณีก็เกิดการปรับเงินจากกระเป๋าธมเมอร์จากการฉีกตั๋วผิดด้วย

“...ถามว่าเคยฉีกตัวผิดไหม มันก็มีบ้าง สมมติเราฉีกระยะผิด บางคนเขาบอก ลงตรงนี้ ระยะมันก็จะเท่านี้ แต่ส่วนมากก็ฉีกให้เขาไป บางทีนายตรวจขึ้นมา แต่บางคนทำตัวหาย บางทีก็บอกกระเป่าไม่ได้ ให้ เราก็อาจจะโดนได้ แต่ว่าเราก็มีหน้าตัวของเรายอยู่ เลขมันก็จะโล่งๆ กันอยู่ บางคนเขาก็หยิบตรงนู้น ตรงนี้มาโชว์ให้นายตรวจดู มันก็ไม่ใช้หมายเลขของเราไง หากทำผิดนายตรวจเขาจะมีมาตรการของเขา แล้วก็จะมีการวัดใจว่าคนนั้นคนนี้มีประวัติยังไง เขาก็จะตรวจสอบหลายๆ อย่าง”

ป้าตรี กระเป่ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...คนร่วมงานสาย 40 ฉีกตัวผิด แล้วขนส่งปรับ โดนไป 2,000 บาท”

พินุ่น กระเป่ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

ในการพูดถึงเรื่องการสุ่มตรวจนี้ขณะที่ผู้ศึกษาทำการลงภาคสนามและพูดคุยกับพินุ่น เริ่มแรกเขาก็ยังไม่กล้าพูดคุยกับผู้ศึกษา แม้จะบอกถึงสิ่งที่เรามาทำการศึกษาก็ตาม แต่หลังจากนั้นสักพักก็พูดคุยกันปกติ ผู้ศึกษามารู้ภายหลังว่าเริ่มแรกที่พินุ่นไม่กล้าที่จะพูดคุยด้วยนั้นเป็นเพราะกลัวว่าผู้ศึกษาจะเป็นคนมาสุ่มตรวจหรือไม่ เขาบอกว่าเพราะมีคนขึ้นรถมากมายในแต่ละวันทำให้เราไม่สามารถรู้ได้ว่าใครเป็นใคร

การขึ้นรถเมล์ของผู้โดยสารที่มีมากมาย มีแทบจะทุกช่วงวัย ตั้งแต่เด็กจนถึงวัยผู้สูงอายุ แน่แน่นอนว่าเราก็ไม่สามารถคาดเดาอารมณ์หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้โดยสารแต่ละคนได้ รวมไปถึงการกระทำหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นบนรถก็เช่นกัน บางครั้งก็มีทั้งผู้โดยสารที่นั่งนิ่งเงียบ ผู้โดยสารที่คุยโทรศัพท์ ผู้โดยสารที่พูดคุยกันเสียงดังก็มี รวมถึงผู้โดยสารที่นอนหลับ อีกทั้งบางคนก็อาจจะกรนด้วยซ้ำ ซึ่งเหตุการณ์ผู้โดยสารนอนกรนนั้น ผู้ศึกษาได้เจอมากับตัวเอง แต่อย่างไรก็ตามจากเหตุการณ์ การกระทำหรือพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนรถเมล์ กระเป่ารถเมล์ก็ไม่ได้ว่ากล่าวแต่อย่างใด แต่ผู้ศึกษาเคยเห็นบนรถเมล์สายหนึ่งมีป้ายเสียใบที่หน้ารถคล้ายกับป้ายบอกจุดหมายปลายทางที่ผู้โดยสารมองเห็นจากข้างนอกทางหน้ากระจก แต่กลับกันป้ายที่ผู้ศึกษาเห็นนั้นเป็นป้ายที่เสียใบและหันมาภายในตัวรถ เป็นป้ายที่เขียนว่า งดใช้เสียง แสดงให้เห็นว่าบนรถเมล์ก็อาจจะไม่ยากให้มีเสียงดังเพื่อเป็นการรบกวนคนรอบข้าง แต่ขณะเดียวกันก็ได้พูดออกมาว่างดใช้เสียงแต่อย่างใด การมีซึ่งป้ายนั้นก็อาจเป็นการบอกเป็นนัยถึงเรื่องเสียงที่ไม่ควรจะมีเสียงดัง เพราะพื้นที่ตรงนี้เป็นพื้นที่สาธารณะที่ใช้ร่วมกัน อีกทั้งจะได้ไม่เป็นการรบกวนบุคคลอื่นๆ ด้วย

สำหรับกระเป่ารถเมล์ การพบเจอกับผู้โดยสารที่ตีก็ถือว่าเป็นเรื่องที่ดี ซึ่งไม่ว่าจะทำงานใดๆ ก็ตามเราก็มักจะอยากได้คนร่วมงานหรือลูกค้าที่ดีกับเรา อย่างไรก็ตามไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าบางครั้งเราก็อาจจะเจอคนที่เราไม่ได้อยากเจอ หรือเจอคนที่ทำให้เรารู้สึกเครียด วิตกกังวลหรือไม่มีความสุขก็ได้ ทั้งนี้ก็แล้วแต่บุคคลว่าจะได้เจอคนในรูปแบบใด ซึ่งงานภาคบริการก็เป็นหนึ่งในงานที่เจอผู้คนอย่างหลากหลาย และแน่นอนว่าเราเองก็ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าบุคคลที่เราจะเจอนั้นจะเป็นเช่นไร กระเป่ารถเมล์ซึ่งเป็นหนึ่งในแรงงาน

ภาคบริการก็ต้องเจอผู้โดยสารที่หลากหลายเช่นกัน ดังนั้นบางครั้งก็อาจทำให้ต้องเจอเหตุการณ์ที่ทำให้รู้สึกเครียด กังวล หรืออาจจะไม่มีความสุขระหว่างปฏิบัติงานได้เช่นกัน

“...เราไม่อยากจะพูดเยอะ เพราะกลัวเขาแจ้ง เพราะไปขนส่งก็เสียเวลา ยิ่งเดี๋ยวนี้มีโทรศัพท์ก็ทำเรื่องได้ง่ายเลย ไปขนส่งมันเสียเวลา เราจะพักผ่อนก็ไม่ได้พักผ่อน”

พินุ่น กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

“...ถ้าเกิดสมมติมีเหตุการณ์ที่มีปัญหากับผู้โดยสาร แล้วไม่จบ บางทีผู้โดยสารไม่ยอมถึงแม้เราจะขอโทษไปแล้วก็ตาม ขนส่งก็จะเรียกเราไปเคลียร์ บางทีถ้าเรื่องไม่หนักมาก เขาก็อาจจะขอโทษแทน”

ปาลีณา กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...เจอผู้โดยสารที่โวยวายไหม คือมันก็ต้องมีสาเหตุนะ ว่าเขาโวยวายเรื่องอะไร มีปัญหาอะไรกับใครหรือเปล่า แต่ส่วนมากก็ไม่ค่อยเจอนะ ตั้งแต่บ้าทำงานมายังไม่เจอนะ”

ป้าตรี กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

นอกจากนี้ยังพบว่าอีกหนึ่งเหตุการณ์ที่อาจนำไปสู่การเกิดความไม่เข้าใจกันของผู้โดยสารและกระเป๋ารถเมล์ได้ก็คือ การชำระเงินแบบลดหย่อนสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากการได้รับสิทธิลดหย่อนค่าโดยสารของผู้สูงอายุนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ทั้งนี้หากจะใช้สิทธิจะต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนให้กับกระเป๋ารถเมล์เพื่อถือว่าต้องการใช้สิทธิลดหย่อนค่าโดยสาร บางคนยื่นแค่ค่าโดยสารแต่ไม่ยื่นบัตรประจำตัวประชาชน กระเป๋ารถเมล์จึงต้องคิดราคาค่าโดยสารเต็มราคา เพราะหากต้องการที่จะใช้สิทธิจะต้องยื่นบัตร หากไม่ยื่นก็หมายความว่าไม่ต้องการใช้สิทธิ เพราะหากยื่นบัตรประจำตัวประชาชนให้ดูกระเป๋ารถเมล์ก็จะทราบและทำการลดค่าโดยสารให้อัตโนมัติ แต่บางคนก็มายืนที่หลัง ซึ่งขณะนั้นกระเป๋ารถเมล์ได้ฉีกตัวราคาเต็มให้ไป ซึ่งก็อาจจะต้องบอกไปว่าไม่ได้แล้ว และในบางครั้งก็จะมีปัญหาตามมาเพราะผู้โดยสารบางคนก็จะไปรายงานว่กระเป๋ารถเมล์ไม่ลดหย่อนค่าโดยสารให้ (พินุ่น, 2566, สัมภาษณ์)

“...พี่จะถือกฎระเบียบเป็นหลัก กฎก็คือกฎ...พี่ไม่กลัวนะ มาสิ เพราะพี่ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถ้าจะหยวนให้เขาละ ต่อไปไม่ต้องมีป้ายลดหย่อน ไม่ต้องมีป้ายติดประกาศ จ่ายมาเลย ลดหย่อนไปเลย ดูแค่แกก็พอ...แต่กระเป๋ารถแต่ละคนก็จะไม่เหมือนกันนะ พี่จะพูดประกาศให้ได้ยินทั่วรถไปเลย ใครจะใช้สิทธิก็ยื่นบัตรมาพร้อมค่าโดยสาร ไม่มีบัตรไม่ลดนะคะ”

พินุ่น กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...เรื่องยื่นบัตรกับการลดหย่อนที่จะพูดให้ผู้โดยสารคนอื่นได้ยินว่ามันเป็นแบบนี้ นะ เขาจะได้เป็นพยานให้เราด้วย เราไม่ได้พูดผิด ไม่ได้ทำผิด”

พีบัว กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

จากที่กล่าวไปข้างต้นก็ทำให้เห็นว่าภาระทางอารมณ์ของกระเป๋ารถเมล์ขณะที่ปฏิบัติงานเป็นแรงงานภาคบริการก็มักจะมีภาระทางอารมณ์มาจากผู้โดยสารเป็นหลักๆ แต่แท้จริงแล้ว ภาระทางอารมณ์ที่กระเป๋ารถเมล์ต้องพบเจอเข้ามาในรูปแบบของการกดดันจากหัวหน้างานบ้าง กดดันจากตำแหน่งบ้าง เพื่อนร่วมงานบ้าง กดดันจากอีกหลายๆ รูปแบบ ซึ่งทำให้เด็กที่เข้ามาทำงานเป็นกระเป๋ารถเมล์ใหม่ๆ ก็จะไม่ค่อยทน เพราะหากจะกล่าวว่าการทำงานเช่นนี้สบายหรือไม่ ก็ไม่ถึงกับไม่สบาย ลำบากหรือไม่ ก็ไม่ถึงกับลำบาก

“...เด็กมันมือใหม่ บางทีไม่ทันเกมส์ ไม่ทันผู้โดยสาร ไม่ทันคนขับ ไม่ทันหัวหน้างาน โดนกดขี่มาๆ มันก็ไม่ไหว ไม่ชอบ เด็กสมัยนี้ก็ไปทางโซเชียลมากกว่า ออฟฟิศดีกว่าทำงานเล็กเร็ว เพราะมันมีกำหนดเวลาตามเวลาของเขาไว้ ก็อย่างว่าถ้าใครใจเย็นก็อยู่ได้”

พีบัว กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

พีบัวกล่าวเสริมเรื่องตำแหน่งงานเพิ่มเติมว่า หากจะเลื่อนขั้นก็จะมี การสอบ มีสอบหลายแบบ ทั้งนายท่า นายตรวจ ผู้จ่ายงาน จะมีการสอบเป็นขั้นๆ ขึ้นไป รวมถึงสอบเป็นหัวหน้าส่วน หัวหน้ากอง ตัวพีบัวไปสอบแค่เลื่อนขั้นไปอีกระดับหนึ่งเท่านั้น เพราะพีบัวอยากอยู่ตรงนี้ อยู่กับเพื่อนแบบนี้ดีแล้ว การสอบเหล่านี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของเรา สมมติสอบได้เขาก็จะส่งเราไป ซึ่งการเดินทางทั้งหมด 8 เขต แบ่งเป็นกี่คู่อ แล้วคู่อีกก็สาย หากเราสอบติดตรงไหนเราก็ไปตรงนั้น ถ้าเราไม่ไปก็สละสิทธิ์ แต่ถ้าเราอยากไปเพื่อความก้าวหน้าของตัวเองก็ไป อยู่ที่ว่าใครจะเลือกความก้าวหน้าของตัวเอง เขาสอบไป เขาก็จะเรียกทีละ 5 คน 10 คนก่อน การจะเลื่อนขั้นให้จะเลื่อนขั้นเลยไม่ได้ ต้องไปสอบ สอบชิงตำแหน่ง ใครได้ก็ได้ไป ใครไม่ได้ก็ไปปีหน้า (พีบัว, 2566, สัมภาษณ์)

อย่างไรก็ตามภาระทางอารมณ์ของกระเป๋ารถเมล์อีกหนึ่งอย่างที่ต้องเจอก็คือ การนอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอและความเหนื่อยล้าจากการทำงาน แม้กระเป๋ารถเมล์จะทำงานเคลื่อนย้ายตลอด แต่การเคลื่อนย้ายเหล่านี้ก็มีช่วงเวลาที่เขาไม่สามารถเคลื่อนที่เคลื่อนย้ายได้ การจราจรที่แน่นขนัดก็เป็นหนึ่งในเหตุผลที่ทำให้เขาไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ จนนำไปสู่ปัญหาสุขภาพอื่นๆ ตามมา เราจะเห็นว่าการทำงานของกระเป๋ารถเมล์บนรถเมล์นั้น มีทั้งการยืน การนั่งและการเดิน ซึ่งแต่ละรูปแบบก็จะมี ความล้าที่ต่างกัน ผู้ศึกษาได้ลงภาคสนาม และร่วมเดินทางไปกับกระเป๋ารถเมล์ แม้จะนั่งอยู่กับที่ก็ตาม แต่ก็พบว่าเพียงแค่นั่งเฉยๆ กับที่นั่งก็รู้สึกได้ถึง ความเหนื่อยของร่างกาย ดังนั้นความเหนื่อยล้าของร่างกายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของกระเป๋ารถเมล์แต่ละคนก็ต่างกันออกไป นอกจากนี้การทำงานในแต่ละวันที่มีระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน รวมทั้ง

ไม่สามารถระบุเวลาเลิกงานได้แน่นอนซึ่งก็เป็นอีกภาระทางอารมณ์ที่ทำให้กระเปารถเมล์เกิดความเหนื่อยล้ามากขึ้น

“...ตื่นแต่เช้าด้วย เมื่อเช้าเกือบไม่ตื่น ถ้าเรตกล็อกเขาก็จะหักเงินอีก วันนั้นพี่ไปรับจ๊อบสาย 40 กว่าจะถึงบ้านอีก ดึกเลย แล้วเราก็ตื่นตี 3 ตี 4 เพราะมันเคยแล้ว บางทีต้องเอาโทรศัพท์ไว้ใกล้ๆ เพื่อดูเวลา”

พินุ่น กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

“...บางคนก็อาจเป็นกระเพาะปัสสาวะอักเสบ กระตุกทับเส้น แต่ป่าไม่เป็น จะมีก็การพักผ่อนน้อย”

ปาลินดา กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...มาทำกระเปารถเมล์ ก็เป็นกระเพาะปัสสาวะอักเสบ กรวยไตอักเสบ มันเชื่อมกันไปหมด สุดท้ายต้องตัดมดลูก เพราะความที่เราอั้นสะสม มันก็เลยเชื่อมกันไปหมดเลย ระบบข้างในรวนไปหมดเลย แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันนะ ที่แรกก็กระเพาะปัสสาวะอักเสบ แล้วลามไปที่กรวยไต จนมาถึงมดลูกโต เวลาเป็นประจำเดือนมันจะปวด แล้วอายุเรายังน้อยเราจะทนถึงช่วงที่เราหมดประจำเดือน เราก็ตนไม่ไหว เราก็เลย ขอผ่าตัด”

น้ำตาล กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

“...บางวันทำงานเกิน 8 ชั่วโมงด้วยซ้ำ พักผ่อนก็ไม่เพียงพอ อย่างเมื่อคืนนอนเที่ยงคืน ตี 3 ก็ต้องออกมาทำงานแล้ว ”

ปานวล กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2565, สัมภาษณ์

การทำงานของกระเปารถเมล์แม้จะเคลื่อนย้ายไปมา แต่กระเปารถเมล์ก็ยังพอมีเวลาที่ได้พักร่างกาย รวมถึงพักจากการพบเจอสิ่งทีกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งหากอยู่ในช่วงปฏิบัติงาน อารมณ์ร้ายแรง และการมีความสุขก็อาจจะไม่เกิดขึ้นมากเท่าใด เพราะเราต้องพบกับผู้โดยสารที่มากมาย คนยิ่งเยอะก็ทำให้อารมณ์ที่เราต้องเผชิญจากผู้โดยสารมีหลากหลายมากขึ้น แต่เมื่อมีเวลาพักก็จะได้พบเจอเพื่อนร่วมงานบ้าง รวมถึงได้เล่นโทรศัพท์ ทำสิ่งนั้นสิ่งนี้ ก็คือพักผ่อนตามอัธยาศัยตามที่เราต้องการ หรือบางครั้งก็อาจเป็นการงีบหลับเพื่อเป็นการเติมเต็มพลังงานให้กับตัวเองทดแทนพลังงานที่เสียไป

“...ระหว่างรอรถออกเราก็จะได้พักผ่อน งีบสักพัก 5 นาที 10 นาที พักผ่อนสายตา บางทีก็พักบนรถบ้าง ถ้าผู้โดยสารไม่มี บางทีนายใหญ่ๆขึ้นมา เขาก็อาจจะหาว่าอู้งาน ไปหลับบนรถได้ไง เราก็ต้องสังเกต คือต้องปฏิบัติหน้าที่ให้สมบูรณ์ก่อน”

พีบัว กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

4.2 เทคนิควิธีการจัดการอารมณ์ของกระเปารถเมล์

กระเปารถเมล์เป็นหนึ่งในแรงงานภาคบริการซึ่งอย่างที่ทราบกันดีว่า เมื่อกกล่าวถึงงานภาคบริการ สิ่งที่ใช้บริการคาดหวังก็หนีไม่พ้นการได้รับบริการที่ดี ทั้งบริการที่เป็นมิตร และการบริการต่อผู้ใช้บริการ ด้วยความสุภาพทั้งกิริยา การพูดจาที่นุ่มนวล รวมถึงท่าทางการแสดงออก ซึ่งการแสดงพฤติกรรมที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการบริการที่ดีโดยสิ่งนี้จะนำไปสู่การชื่นชมผู้ให้บริการ

การปฏิบัติงานของกระเปารถเมล์หน้าที่หลักก็คือเก็บค่าโดยสารจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการรถเมล์ ดังนั้นทำให้กระเปารถเมล์จะต้องเจอผู้โดยสารหลายคน หลายรูปแบบ ซึ่งไม่สามารถคาดเดาได้ว่าคนนั้นคนนี้จะเป็นอย่างไหน บางครั้งหากกระเปารถเมล์ทำอะไรผิดพลาดหรืออาจจะเกิดความเข้าใจผิดระหว่างกระเปารถเมล์และผู้โดยสาร กระเปารถเมล์ก็จะมีอาการรับมือกับเหตุการณ์ที่ต่างกัน พร้อมทั้งมีการจัดการอารมณ์ของตัวเองที่ต่างกันไปในแต่ละคน บางครั้งก็ต้องระงับอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงของตัวเองไม่ให้นำแสดงออกมาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทบการทำงานซึ่งเป็นการทำงานภาคบริการที่มักจะถูกตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการบริการที่ดี เป็นมิตร รวมถึงการยิ้มแย้ม การพูดจาที่เป็นมิตรพร้อมทั้งสุภาพอ่อนโยน ทำให้กระเปารถเมล์บางคนที่พบเจอกับเหตุการณ์ความไม่เข้าใจกันของผู้โดยสารและกระเปารถเมล์ สถานการณ์ที่ผู้โดยสารบ่นบ้าง โวยวายบ้างหรือสถานการณ์อื่นๆ กระเปารถเมล์ก็จะมีวิธีการจัดการอารมณ์ความรู้สึกของตัวเอง โดยส่วนใหญ่ก็จะเป็นการเก็บความรู้สึกของตัวเอง ระงับอารมณ์ของตัวเอง

“...บางทีก็ขอลดราคา ซึ่งลดไม่ได้...บางที่เราถึงกับต้องเอาใบตารางราคาให้เขาดู บางที่เขาไม่เชื่อมั่นมีทุกสายแหละแบบนี้ละ ถ้าเขาพูด “ไม่ขึ้น แพง” เราก็ก่อนพูดไร เจียบ เราไม่อยากจะพูดเยอะ เพราะกลัวเขาแจ้ง เพราะไปขนส่งก็เสียเวลา ยิ่งเดี๋ยวนี้มีโทรศัพท์ก็ทำเรื่องได้ง่ายเลย ไปขนส่งมันเสียเวลา เราจะพักผ่อนก็ได้พักผ่อน”

พินุ่น กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

“...เจอผู้โดยสารโวยวายก็มีบ้าง แต่ไม่เยอะ ลูกก็ไม่ตอบโต้ เจียบ ปล่อยเขาโวยวาย”

ลุงปิ่น กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์เอกชนร่วมบริการ, 2566, สัมภาษณ์

“...เจอเหตุการณ์ที่ผู้โดยสารเหมือนไม่เต็มใจ บางทีก็วางเงินให้เราบนเบาะรถ หรือยื่นเงินไม่เต็มมือ เราก็รู้สึกว่าเห็นเราเป็นอะไร เราดูสกปรกขนาดนั้นเลยหรือ แต่ก็ไม่พูดอะไรนะ ก็เก็บไว้ใจ แต่ก็ทำให้เราเสียความรู้สึก”

ป้าลินดา กระเปารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

ทั้งนี้การพบเจอกับสถานการณ์ที่เกิดบนรถเมล์ของกระเป๋ารถเมล์นั้น บางคนก็อาจจะใช้กลยุทธ์ในการจัดการที่ต่างกันอย่างออกไป บางคนก็อาจจะเป็นการสวมบทบาทโดยการฝืนยิ้มแทนเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่จะตามมา อีกทั้งบางครั้งหากเกิดกรณีที่คนท้องหรือผู้สูงอายุขึ้นมา แล้วไม่มีใครลุกขึ้นสละที่นั่ง ถึงแม้บางครั้งกระเป๋ารถเมล์จะขอความอนุเคราะห์ที่นั่งแล้วก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถที่จะไปว่าคนที่เขาไม่ลุกได้ เพราะเขาเองก็จ่ายเงินมาเช่นกัน อีกทั้งเพราะเขาก็มีสิทธิเท่าเทียมในเรื่องที่นั่ง (พิน้ำ, 2566, สัมภาษณ์)

สำหรับเหตุการณ์การพบเจอผู้โดยสารต่างชาติของพิน้ำที่ขึ้นมาใช้บริการบนรถเมล์ โดยขณะที่รถติดอยู่และยังไม่ถึงปลายทางของผู้โดยสารต่างชาติ จู่ๆ เขาก็ลุกขึ้น กระเป๋ารถเมล์ก็งงว่าทำไมผู้โดยสารต่างชาติคนนี้จึงลุก และได้หันไปมองยังผู้โดยสารต่างชาติ และก็พบว่าผู้โดยสารต่างชาติคนนี้ขึ้นไปที่แอร์รถเมล์บริเวณที่เขา นั่งอยู่ซึ่งน่าจะเย็นเกินไป ทำให้รู้สึกหนาว กระเป๋ารถเมล์จึงเดินไปปรับแอร์ให้กับผู้โดยสารต่างชาติ แล้วก็ยกมือทำท่าสัญลักษณ์โอเคให้แก่ผู้โดยสารคนนั้น เป็นการทำสัญลักษณ์เพื่อถามว่าตอนนี้โอเคแล้วหรือไม่ ซึ่งผู้โดยสารคนนั้นก็ทำท่าสัญลักษณ์โอเคตอบกลับมา พร้อมพูดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษว่า ขอขอบคุณค่ะ Thank you นอกจากนี้ยังมีกระเป๋ารถเมล์อีกท่านได้กล่าวถึงประสบการณ์การพบเจอชาวต่างชาติที่ได้พบเจอ แม้การพูดคุยกันอาจจะไม่ได้คล่องแคล่วมากนักแต่ก็ได้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

“...เคยเจอนะต่างชาติ ส่วนใหญ่จะเป็นพม่า แต่เขาก็พูดรู้เรื่องนะ พูดจาฉะฉานชัดเจน เขาจะรู้ของเขา เพราะเหมือนเขาก็ขึ้นบ่อย บางคนก็อาจจะพูดไม่ชัดแต่เราก็ฟังออก อาจจะหลายรอบหน่อย สังเกตเอาไว้ว่าเขาจะไปลงไหน...เราก็พูดได้ก็พูดแบบบุงๆปลาๆ ก็ขอเขาดูแผนที่นะถ้าเราพูดกันไม่รู้เรื่อง เราก็พยายามให้เขาสโลว์ๆ ช้าๆ”

พิน้ำ กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

จากทั้งสองสถานการณ์ที่กล่าวไปข้างต้นจะเห็นได้ว่า กระเป๋ารถเมล์ไม่ได้มีความรู้สึกกังวลที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ แม้บางครั้งกำแพงภาษาเป็นสิ่งที่ทำให้สื่อสารกันไม่เข้าใจ แต่อย่างไรก็ตาม กระเป๋ารถเมล์ก็มีวิธีการจัดการที่แตกต่างกันไป ทำให้บางครั้งการกลัวที่จะพูดหรือสื่อสารกับชาวต่างชาติไม่เข้าใจก็ฟังทลายลง เพราะเราก็ใช้สัญลักษณ์ท่าทางในการสื่อสารให้เข้าใจแทนได้ นอกจากนี้หากสื่อสารกันไม่เข้าใจจริงๆ ก็จัดการโดยการขอรูปภาพหรือแผนที่ของสถานที่ที่เขาจะไป เพื่อที่กระเป๋ารถเมล์จะได้แนะนำได้ถูกต้อง

นอกจากนี้ เหตุการณ์หรือสถานการณ์บางอย่างที่เกิดขึ้นบนรถเมล์ก็ทำให้กระเป๋ารถเมล์บางคนใช้วิธีการจัดการอารมณ์ที่รับมาจากผู้โดยสาร โดยการพูดในสิ่งที่ถูกต้องเพื่อให้ผู้โดยสารท่านอื่นๆ ที่อยู่บนรถเมล์ช่วยเป็นพยานให้ว่ากระเป๋ารถเมล์ไม่ได้ทำผิดแต่อย่างใด

“...เรื่องยี่นบัตรกับการลดหย่อนที่จะพูดให้ผู้โดยสารคนอื่นได้ยินว่ามันเป็นแบบนี้ๆ นะ เขาจะได้เป็นพยานให้เราด้วย เราไม่ได้พูดผิด ไม่ได้ทำผิด ”

พีบัว กระเป๋ารถเมล์สายหนึ่งของรถเมล์ขสมก., 2566, สัมภาษณ์

จากสถานการณ์ต่างๆ ที่กล่าวไปข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากระเป๋ารถเมล์แต่ละคนต้องเจอกับเหตุการณ์และสถานการณ์แบบใดบ้าง ซึ่งเหตุการณ์เหล่านั้นนำไปสู่ภาระทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับกระเป๋ารถเมล์ที่พบเจอขณะที่ปฏิบัติงานเป็นแรงงานภาคบริการและยังเป็นแรงงานทางอารมณ์ร่วมด้วย อีกทั้งจากสถานการณ์ต่างๆ ก็ช่วยแสดงให้เห็นว่ากระเป๋ารถเมล์แต่ละคนเมื่อพบเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ รวมถึงพบเจอกับผู้โดยสารที่ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเจอในรูปแบบใด กระเป๋ารถเมล์จะมีวิธีการจัดการ รับมือกับสถานการณ์อย่างไร รวมทั้งใช้ทักษะวิธีการหรือเทคนิคในการจัดการกับอารมณ์ของตัวเองที่เกิดขึ้นจากการเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนเหล่านี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับการทำงานของตัวเอง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สแกนลิขสิทธิ์

บทที่ 5

บทวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

เนื้อหาในบทนี้ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาของงานศึกษาเรื่อง “ชีวิตที่เคลื่อนย้าย และการจัดการทางอารมณ์ของกระเป่ารถเมล์” ซึ่งผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ผ่านแนวคิดการเคลื่อนย้าย (mobility) และแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ (Emotion Work) โดยงานศึกษาครั้งนี้รวบรวมข้อมูลในส่วนต่างๆ จากการสัมภาษณ์และการศึกษาจากงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความจากวารสาร และบทความจากฐานข้อมูลออนไลน์

ชีวิตที่เคลื่อนย้ายของกระเป่ารถเมล์ไม่เพียงแต่ต้องเคลื่อนย้ายไปมาพร้อมกับรถเมล์เท่านั้น แต่ยังมีมิติอื่นๆ ที่แทรกตัวอยู่ในวิถีชีวิตบนการเคลื่อนย้ายของกระเป่ารถเมล์อีกด้วย ทั้งการเคลื่อนย้ายที่มีความไม่แน่นอน การจำเป็นต้องมีทักษะต่างๆ ในวิถีชีวิตของกระเป่ารถเมล์ที่มีการเคลื่อนย้าย ความสัมพันธ์ทางสังคมผ่านการเคลื่อนย้าย รวมถึงภาระทางอารมณ์ที่ได้รับซึ่งนำไปสู่การต้องมีเทคนิควิธีการเฉพาะตัวในการจัดการกับอารมณ์นั้นๆ

5.1 แรงงานกระเป่ารถเมล์เป็นส่วนหนึ่งของกระแสการเคลื่อนย้ายจากชนบทสู่เมือง

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า วิถีชีวิตที่มีการเคลื่อนย้ายของกระเป่ารถเมล์ซึ่งเป็นหนึ่งในแรงงานภาคบริการ เป็นอาชีพที่ต้องเคลื่อนย้ายตัวอยู่เสมอ ไม่เพียงแต่การเคลื่อนย้ายไปมาเท่านั้น แต่ยังพบว่ากระเป่ารถเมล์บางคนก็มีการเคลื่อนย้ายในแง่การย้ายถิ่นเข้ามาทำงานเป็นกระเป่ารถเมล์อีกด้วย ซึ่งการย้ายถิ่นเข้ามาทำงานในเมืองหลวงก็อาจเป็นเพราะแรงจูงใจทางด้านเศรษฐกิจ แนวคิดเรื่องการเคลื่อนย้ายสำหรับ Harvey (1989 อ้างใน Ettore Recchi & Aurore Flipo, 2020: 132) มองว่าการเคลื่อนย้ายรวมถึงธรรมชาติของระบบทุนนิยมเป็นการแสวงหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อต้องการขยายตัวให้กว้างขึ้น การผลิตในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งมีระบบทุนนิยมเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้การเคลื่อนย้ายของแรงงานจึงเป็นส่วนสำคัญของการผลิต และเห็นได้ว่าปัจจุบันคนงานย้ายเข้ามาอยู่ในเมืองเป็นจำนวนมากชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของเศรษฐกิจระหว่างเมือง (Urban) กับชนบท (Rural) ที่เป็นปัจจัยซึ่งทำให้เกิดแนวโน้มของการย้ายถิ่นเข้าสู่เมือง และงานศึกษาของ วาสนา ละอองปลิว (2561) ยังช่วยชี้ให้เห็นว่าการย้ายถิ่นที่มีโลกาภิวัตน์เป็นตัวเรงนั้นได้ทำให้การเคลื่อนย้ายข้ามพื้นที่กลายเป็นเรื่องปกติธรรมดา ซึ่งการเข้ามาเป็นกระเป่ารถเมล์ในอดีตนั้นไม่ได้เปิดรับคนทั่วไปเหมือนปัจจุบัน การจะเข้ามาทำงานเป็นกระเป่ารถเมล์นั้นต้องมีภูมิลำเนาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ทำให้ต้องมาทำงานอื่นมาก่อนแล้วหลังจากนั้นจึงทำใบอนุญาตการเป็นกระเป่ารถเมล์ (น้ำดาว, 2566, สัมภาษณ์)

นอกจากนั้นการเคลื่อนย้ายจากชนบทมาสู่เมืองยังสัมพันธ์กับการมีเครือข่ายของแรงงานทำงานอยู่ที่นั่น จึงทำให้แรงงานเกิดการเคลื่อนย้ายถิ่นเข้ามาทำงาน ซึ่งการย้ายถิ่นเข้ามาทำงานเช่นนี้ถือเป็นการพึ่งพาอาศัยกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว เครือญาติ เพื่อน หรือคนรู้จักของแรงงาน อีกทั้งการมีคนใกล้ชิดหรือเครือข่ายทำงานในที่แห่งนั้นก็อาจมีส่วนช่วยให้แรงงานสามารถประสบผลสำเร็จในการทำงานได้อีกด้วย (Stark, 1982; ขวัญนคร สอนหมั่น และอภิศักดิ์ ธีระวิสิทธิ์, 2556) ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ก็มีข้อค้นพบที่คล้ายกันในประเด็นดังกล่าว โดยพบว่าในอดีตการจะเข้ามาทำงานเป็นกระเปารถเมล์ได้นั้น แรงงานจะต้องมีคนในครอบครัวหรือเครือข่ายญาติๆ เป็นผู้ทำงานในขสมก. เสียก่อนจึงจะสามารถทำงานในขสมก.ได้ เช่น พี่บัวซึ่งเป็นคนพิชิต เขาได้ก้าวเข้ามาสู่การประกอบอาชีพเป็นกระเปารถเมล์เนื่องจากพี่สาวของเขาทำงานด้านนี้ (พี่บัว, 2566, สัมภาษณ์) แสดงให้เห็นว่าในอดีตนั้นขสมก. มีการสร้างเครือข่ายภายในซึ่งเอื้อให้ญาติของแรงงานขสมก. สามารถย้ายถิ่นเข้ามาทำงานเป็นแรงงานขสมก. ได้ อย่างไรก็ตาม การเลือกเคลื่อนย้ายจากชนบทมาสู่เมืองก็ยังมีสาเหตุมาจากปัจจัยอื่นด้วย งานศึกษาของสิริรัฐ สุกันธา (2557) กล่าวถึงการเคลื่อนย้ายของแรงงานข้ามชาติสัญชาติพม่าที่เดินทางเข้ามาทำงานในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ซึ่งแรงงานต้องการหลุดพ้นจากความยากลำบากและต้องการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งคล้ายกับการเคลื่อนย้ายของกระเปารถเมล์บางคนที่พบว่ามีการเคลื่อนย้ายจากชนบทมาสู่เมืองและเลือกทำงานเป็นกระเปารถเมล์เนื่องจากสวัสดิการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการเบิกค่าการศึกษาของบุตรและสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลของตัวเองและครอบครัว รวมถึงผลประโยชน์ทดแทนเมื่อตัวเองเกษียณอายุจากการทำงาน

5.2 การเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอน

การปฏิบัติงานของกระเปารถเมล์ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาการทำงานที่แน่นอนได้ ทั้งเวลาการทำงาน การเลิกงาน เรียกได้ว่าการเริ่มต้นและการสิ้นสุดการเดินทางในแต่ละวันไม่มีความแน่นอน ไม่สามารถระบุเวลาได้อย่างชัดเจน ซึ่งการไม่สามารถระบุเวลาการเดินทางได้นั้นส่งผลต่อเรื่องความเร็วและความซ้ำของรถเมล์ในการไปถึงจุดหมายปลายทางในแต่ละครั้ง ทั้งนี้ก็เป็นผลมาจากโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ที่อยู่ในรูปแบบสิ่งของที่ถูกรสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นฐานที่ตั้งต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยและผลักดันให้สิ่งต่างๆ สามารถเคลื่อนย้ายได้ เช่น ถนน ท่ารถ ท่าเรือ สนามบิน เป็นต้น (Brian Larkin, 2013; ประเสริฐ แรงกล้า, 2561: 31) การเคลื่อนย้ายที่มีจังหวะความเร็วและความซ้ำที่ต่างกันของรถเมล์นั้นก็เพราะว่าในบางพื้นที่มีการก่อสร้างรถไฟฟ้า ทำให้เลนถนนแคบลงส่งผลให้รถเมล์เคลื่อนตัวได้ช้าขึ้น นอกจากนี้การจราจรในบางเส้นทางก็มีส่วนทำให้รถเมล์เคลื่อนย้ายได้ต่างกัน บางเส้นทางจราจรแน่นขนัดก็ส่งผลให้การเคลื่อนย้ายเป็นไปอย่างล่าช้า ขณะเดียวกันหากบางเส้นทางจราจรไม่ติดแน่นก็ทำให้รถเมล์เคลื่อนย้ายได้เร็วขึ้น ซึ่งจังหวะการเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอนนี้ทำให้บางครั้งต้องพบเจอกับปัญหาที่ผู้โดยสารรายงานเรื่องการใช้เวลาของรถเมล์

เป็นระยะเวลาานแต่ก็ยังไม่มีการมีรถมาสักที นอกจากนี้การเคลื่อนย้ายที่มีความเร็วและความซ้ำที่ไม่สามารถระบุเวลาการเคลื่อนย้ายอย่างแน่นอนได้นั้น ทำให้บางครั้งกระเปารถเมล์จึงต้องพบเจอกับปัญหาทางสุขภาพที่มาจากการทำงานที่มีจังหวะของการเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอน เช่น การพักผ่อนไม่เพียงพอ ภาวะเครียด ปวดหัว อักเสบ ปวดหัว (พีบัว, 2566, สัมภาษณ์) หรือบางคนก็อาจจะมีปัญหาในด้านอื่นๆ ด้วย การทำงานเป็นกระเปารถเมล์ที่มีการเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอนทำให้น้ำตาพบเจอกับปัญหาสุขภาพ เริ่มแรกเกิดจากการอันปัสสาวะ สะสมมาเรื่อยๆ จนกลายเป็นภาวะปัสสาวะอักเสบ หลังจากนั้นลามไปที่กรวยไต ท้ายที่สุดมาถึงปัญหาไตอักเสบ เมื่อเป็นประจำเดือนจึงทำให้เกิดอาการปวด จนในที่สุดก็ขอเข้ารับการรักษา ไม่เพียงเท่านั้นแต่ยังพบปัญหาในการเดินไม่ได้อยู่อีกหนึ่งเดือน เนื่องจากช่วงระยะแรกที่เข้ามาทำงานเป็นกระเปารถเมล์ยังไม่สามารถรู้จังหวะการเดิน การเคลื่อนย้ายตัวเองบนรถเมล์ได้จึงทำให้เกิดอาการเส้นพลิกและเอ็นหัวเข่าอักเสบ ส่งผลให้ต้องเข้ารับการรักษา (น้ำดาว, 2566, สัมภาษณ์) จะเห็นได้ว่าจังหวะในการเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอนทำให้การประกอบอาชีพเป็นกระเปารถเมล์ต้องประสบกับปัญหาต่างๆ ทั้งจากผู้โดยสารและปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้นกับกระเปารถเมล์เอง และทำให้เห็นว่ากระเปารถเมล์เป็นอาชีพการทำงานที่ต้องใช้ความอดทนในการทำงานอย่างมากด้วยเช่นกัน จากที่กล่าวไปข้างต้นแสดงให้เห็นว่าจังหวะในการเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอนนั้นส่วนใหญ่มีเหตุมาจากโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ และยังสะท้อนให้เห็นว่าการเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอนอาจมีเหตุมาจากปัญหาเชิงโครงสร้างอย่างการวางผังเมืองที่ไม่เหมาะสมซึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเคลื่อนย้ายหรือการเดินทางอีกด้วย รวมถึงการเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอนก็เพราะปัญหาการจราจรที่ติดขัดเนื่องจากถนนที่รถมีจำนวนมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าระบบขนส่งสาธารณะอาจจะยังไม่ดีพอหรือยังไม่สามารถทำให้ทุกคนเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงทำให้ปริมาณรถส่วนตัวมีจำนวนมากและนำไปสู่ปัญหาการติดขัด อีกทั้งการเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอนยังทำให้เห็นว่ากระเปารถเมล์ยังต้องแบกรับความเสี่ยงทั้งจากปัญหาสุขภาพและปัญหาที่เกิดขึ้นขณะที่ทำงานแลกด้วยอัตราค่าแรงจำนวนเท่านั้น

5.3 ทักษะของชีวิตที่เคลื่อนย้าย

การทำงานของกระเปารถเมล์ที่ต้องเคลื่อนย้ายตัวเองขณะที่รถเมล์ก็เคลื่อนย้ายไปด้วย ทำให้กระเปารถเมล์จำเป็นต้องมีทักษะต่างๆ ในการปฏิบัติงาน หากมองการทำงานของกระเปารถเมล์จะพบว่าหน้าที่หลักคือการเก็บค่าโดยสารจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ซึ่งสิ่งที่กระเปารถเมล์จะต้องมีอยู่คู่กายก็คือ กระบอกเก็บเงินค่าโดยสาร เครื่อง EDC และกระเป๋าสะพายข้างของกระเปารถเมล์บางสายที่ยกเลิกการใช้กระบอกเก็บเงิน อุปกรณ์เหล่านี้เป็นอุปกรณ์สำคัญที่กระเปารถเมล์แต่ละคนจะมีทักษะในการใช้ที่ต่างกันออกไป อุปกรณ์เหล่านี้จัดเป็นกลุ่มวัตถุภาวะ (materiality) ที่งานศึกษาการเคลื่อนย้ายให้ความสนใจ เพราะเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับมนุษย์และมีผลต่อการเคลื่อนย้ายของทั้งมนุษย์และสิ่งที่ไม่ใช่มนุษย์ให้เคลื่อนย้ายไปพร้อมกันได้ (ประเสริฐ

แรงกล้า, 2561: 31) วัตถุเหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการโยกย้ายถิ่นฐานและวัตถุเหล่านี้ยังนับว่าเป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้าย ทั้งการย้ายถิ่นในระยะสั้นและระยะยาว (Kathy Burrell, 2008) ซึ่งก็คล้ายกับกระบอกเก็บเงิน รวมทั้งเครื่อง EDC ของกระเป๋าธรมเมล์ที่จะต้องเคลื่อนย้ายไปพร้อมกับกระเป๋าธรมเมล์ที่เคลื่อนย้ายไปมา อีกทั้งทักษะในการใช้อุปกรณ์เหล่านี้ก็มีความเชื่อมโยงกับทักษะในด้านการจดจำระยะทาง ซึ่งสอดคล้องกับทักษะการจดจำราคาค่าโดยสาร เนื่องจากการเก็บค่าโดยสารในการใช้บริการธรมเมล์จะเก็บค่าโดยสารตามระยะทาง จึงทำให้กระเป๋าธรมเมล์จำเป็นจะต้องจดจำระยะทางและค่าโดยสารให้แม่นยำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการคิดราคาที่ผิดพลาดและอาจส่งผลให้ผู้โดยสารรายงานเรื่องไปยังขนส่งซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของกระเป๋าธรมเมล์ได้ นอกจากนี้ทักษะการจดจำระยะทางที่สัมพันธ์กับการเก็บค่าโดยสาร กระเป๋าธรมเมล์บางคนยังมีทักษะในการจดจำเส้นทางอื่นนอกเหนือจากเส้นทางของสายธรมเมล์ที่กระเป๋าธรมเมล์ทำงานอยู่ได้อีกด้วย ซึ่งหากมีผู้โดยสารขึ้นธรมเมล์มาผิดสาย กระเป๋าธรมเมล์ก็จะสามารถช่วยบอกสายธรมเมล์ที่ผ่านยังจุดหมายปลายทางของผู้โดยสารได้ นอกเหนือจากทักษะการจดจำระยะทาง ทักษะการจดจำราคาค่าโดยสาร ทักษะการใช้อุปกรณ์คู่กายอย่างกระบอกเก็บเงินและเครื่อง EDC กระเป๋าธรมเมล์ยังมีทักษะในการควบคุมร่างกายของตัวเองอีกด้วย โดยจะเป็นทักษะในการเคลื่อนย้ายตัวเองในขณะที่รถเคลื่อนย้ายไปด้วย เช่น การเดินบนธรมเมล์ขณะที่รถเคลื่อนตัว บางครั้งหากผู้โดยสารขึ้นมาเป็นจำนวนมาก ทำให้การเก็บค่าโดยสารลำบากมากขึ้น กระเป๋าธรมเมล์ก็จะแทรกตัวเข้าไปพร้อมพูดขอทางเพื่อทำการเก็บค่าโดยสารให้ครบก่อนจะถึงป้ายถัดไปที่ผู้โดยสารกลุ่มใหม่จะขึ้นมา บางกรณีหากรถหยุดเนื่องจากสัญญาณไฟจราจรก่อนที่จะถึงป้ายถัดไป และขณะนั้นมีผู้โดยสารจำนวนมากทำให้แทรกตัวได้ยาก กระเป๋าธรมเมล์บางคนก็ถึงขั้นลงธรมเมล์จากประตูหน้าไปขึ้นประตูหลังเพื่อเคลื่อนย้ายตัวเองไปเก็บค่าโดยสารจากผู้โดยสารให้ทันก่อนที่จะถึงป้ายถัดไป

5.4 การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของกระเป๋าธรมเมล์

มิติการเคลื่อนย้ายไม่เพียงแต่ต้องเคลื่อนย้ายไปมาเท่านั้น แต่การเคลื่อนย้ายยังมีมิติของการไม่สามารถเคลื่อนย้าย (immobility) และการหยุดจอด (mooring) รวมอยู่ด้วย ซึ่งบางครั้งในขณะที่บางคนเคลื่อนย้ายก็อาจมีบางคนที่ถูกหยุดนิ่ง ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ (ประเสริฐ แรงกล้า, 2561: 27) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้พบว่า การเป็นกระเป๋าธรมเมล์แม้จะต้องเคลื่อนย้ายตัวเองแทบจะตลอดเวลา แต่บางครั้งกระเป๋าธรมเมล์ก็จำเป็นจะต้องหยุดจอด (mooring) ซึ่งทำให้กระเป๋าธรมเมล์ตอกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ (immobility) โดยเหตุที่ต้องหยุดจอดเพราะกระเป๋าธรมเมล์จะต้องขึ้นทำงานตามเวลาที่รถทำการวิ่งรับผู้โดยสาร หากวิ่งธรมเมล์ไปกลับ 1 รอบแล้วก็ต้องหยุดจอด ซึ่งพื้นที่ที่หยุดจอดก็จะเป็นท่าปล่อยธรมเมล์ โดยเวลาที่รถหยุดจอดที่พื้นที่หยุดจอดก็จะถือว่าเป็นช่วงเวลาหยุดพักของกระเป๋าธรมเมล์ด้วยเช่นกัน และเป็นการหยุดจอดที่เป็นการพักเพื่อเตรียมพร้อมกับการเดินทางรับผู้โดยสารในรอบถัดไป ทั้งนี้การหยุดพัก

ของกระเปารถเมล์แต่ละคนก็ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสายรถเมล์และตารางกำหนดเวลา การออกรถ การเดินทางเคลื่อนย้ายจากจุดเริ่มต้นไปยังปลายทางของกระเปารถเมล์ค่อนข้างใช้ระยะเวลาในการเดินทาง ดังนั้นปฏิสัมพันธ์ทางสังคมส่วนใหญ่ที่จะเกิดขึ้นกับกระเปารถเมล์ก็จะมาจากผู้โดยสาร อย่างไรก็ตามเมื่อกระเปารถเมล์อยู่ในพื้นที่หยุดจอดอย่างท่ารถเมล์ ซึ่งเป็นจุดพักหรือจุดหยุดจอดของกระเปารถเมล์เพื่อพักผ่อน ทานข้าว นั่งพักร้อน บ้างก็งีบ บ้างก็เล่นโทรศัพท์มือถือ รวมถึงบางครั้งก็ใช้พื้นที่หยุดจอดนี้ในการนั่งยืดเหยียด ขาจากการทำงานที่ต้องยืนเป็นระยะเวลานาน พื้นที่ของท่ารถเมล์ไม่เพียงแต่เป็นพื้นที่หยุดจอดเท่านั้น หากยังเป็นพื้นที่ในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ อีกด้วย เพราะท่ารถเมล์ไม่ได้มีเพียงสายรถเมล์สายเดียวเท่านั้น แต่ประกอบไปด้วยรถเมล์หลายสาย บางครั้งก็ยังมีผู้ประกอบการอีกด้วย ทำให้จึงมีกระเปารถเมล์หลายคน ซึ่งนำไปสู่การสร้างมิตรภาพต่อกันในพื้นที่แห่งนี้อีกด้วย บ้างก็จับกลุ่มคุยกัน บ้างก็ช่วยตะโกนบอกกระเปารถเมล์หากถึงเวลาที่รถจะต้องออกแล้วแต่กระเปารถเมล์คนนั้นไม่ได้ยิน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าพื้นที่หยุดจอด (mooring) เป็นหนึ่งในพื้นที่ที่สำคัญของกระเปารถเมล์ เพราะไม่เพียงแต่เป็นพื้นที่ในการพักเพื่อรอเวลาในการออกรถรอบถัดไปเท่านั้น แต่ยังเป็นพื้นที่ที่ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ อีกด้วย

5.5 ภาระทางอารมณ์และการจัดการอารมณ์

ภาระทางอารมณ์ที่กระเปารถเมล์ต้องพบเจอขณะที่ปฏิบัติงานนั้นทำให้กระเปารถเมล์แต่ละคนมีเทคนิควิธีการจัดการกับอารมณ์และการรับมือกับการเผชิญหน้าต่อสถานการณ์ที่คาดเดาไม่ได้ที่เกิดขึ้นบนรถเมล์ที่ต่างกันไป เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนรถเมล์ส่งผลให้เกิดภาระทางอารมณ์กับกระเปารถเมล์ส่วนใหญ่แล้วสถานการณ์ที่กระเปารถเมล์มักจะพบและมีผลต่อภาระทางอารมณ์ก็คือ สถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่มาจากผู้โดยสารเป็นส่วนใหญ่ ทั้งการเก็บค่าโดยสาร การขอลดราคาค่าโดยสาร การบ่น การโวยวาย รวมถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมอื่นๆ ทำให้กระเปารถเมล์ต้องจัดการกับภาระทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นไปอย่างราบรื่น การจัดการกับภาระทางอารมณ์ของกระเปารถเมล์นั้นสัมพันธ์กับแนวคิดการจัดการอารมณ์ของ Arlie Hochschild โดย Hochschild มองว่าการเปลี่ยนแปลงอารมณ์นั้นมีกฎแห่งความรู้สึก (feeling rules) และกฎแห่งการแสดงออก (display rules) เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยที่กฎแห่งความรู้สึกจะเป็นการกำหนดอารมณ์ความรู้สึกต่อสถานการณ์ที่พบเจอ ส่วนกฎแห่งการแสดงออกจะเป็นการกำหนดการแสดงออกในเชิงลักษณะท่าทางที่จะแสดงออกสู่ภายนอกว่าบุคคลจะมีการแสดงออกทางอารมณ์เช่นไรเมื่อพบกับสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งกฎการแสดงออกนี้มี 2 รูปแบบที่บุคคลจะใช้ในการจัดการกับอารมณ์ของตัวเอง ได้แก่ การกระทำภายนอก (surface acting) และการกระทำภายใน (deep acting) โดยการกระทำภายนอกเป็นการแสดงออกต่อสังคมซึ่งจะสอดคล้องกับกฎแห่งการแสดงออก เช่น กระเปารถเมล์เป็น

แรงงานซึ่งทำงานในภาคบริการ ดังนั้นสังคมจึงคาดหวังถึงการบริการที่เป็นมิตร กิริยาสุภาพอ่อนน้อม ทำให้บางครั้งกระเปาะรณเมล์จะต้องปรับเปลี่ยนสีหน้า ท่าทางของตัวเองเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคมที่มีต่องานภาคบริการ ส่วนการกระทำภายในจะเป็นการจัดการกับอารมณ์ของตัวเองแล้วแสดงอารมณ์นั้นออกมาภายนอก ซึ่งการจัดการอารมณ์จะมีเทคนิควิธีการอยู่ 3 วิธี คือ 1) เทคนิคด้านความคิด (cognitive technique) โดยจะเปลี่ยนความคิด เพื่อปรับเปลี่ยนอารมณ์ที่เกิดขึ้น 2) เทคนิคด้านร่างกาย (bodily technique) เป็นการใช้ร่างกายสร้างซึ่งอารมณ์ให้เป็นไปตามที่เราต้องการ และ 3) เทคนิคด้านการแสดงออก (expressive technique) เป็นการเปลี่ยนการแสดงออกเพื่อเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกภายในของเราเอง

จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่กระเปาะรณเมล์พบเจอซึ่งนำไปสู่ภาวะทางอารมณ์ ทำให้กระเปาะรณเมล์มีเทคนิควิธีการในการจัดการอารมณ์ที่ต่างกันออกไป สถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะที่กระเปาะรณเมล์ปฏิบัติงานส่วนมากจะมาจากผู้โดยสารเสียมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นการเก็บค่าโดยสาร ผู้โดยสารขอลดราคาค่าโดยสาร การบ่น การโวยวายจากผู้โดยสาร ซึ่งเหตุการณ์ต่างๆ เหล่านี้นำไปสู่ภาวะทางอารมณ์ที่กระเปาะรณเมล์จะต้องเจอ และจะต้องจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์นั้นๆ โดยส่วนใหญ่กระเปาะรณเมล์เลือกที่จะไม่โต้ตอบ โดยจะเก็บความรู้สึกไว้ภายในใจไม่แสดงออกมา ซึ่งเป็นการจัดการทางอารมณ์โดยใช้เทคนิควิธีด้านความคิด (cognitive technique) โดยการคิดที่จะไม่โต้ตอบกับผู้โดยสารหากมีปัญหาความไม่เข้าใจกันเกิดขึ้น เพราะหากผู้โดยสารแจ้งทางขนส่ง ทำให้ต้องเสียทั้งเวลาและเสียวันพักผ่อนไป หรือเหตุการณ์การขอที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษแต่ไม่มีผู้โดยสารท่านอื่นลุกให้ แม้กระเปาะรณเมล์จะพูดขอความเอื้อเฟื้อที่นั่งให้แก่บุคคลพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก คนท้อง ผู้พิการ แต่หากไม่มีผู้โดยสารลุกกระเปาะรณเมล์ก็ไม่สามารถที่จะว่ากล่าวได้ ซึ่งกระเปาะรณเมล์จะใช้เทคนิควิธีด้านความคิด (cognitive technique) จัดการกับตัวเอง เพราะไม่อยากมีปัญหา อีกทั้งผู้โดยสารที่ไม่ลุกก็เป็นสิทธิของเขา เนื่องจากเขาเองก็เป็นผู้โดยสารที่จ่ายเงินค่าโดยสารเช่นกัน นอกจากนี้เรื่องการลดหย่อนค่าโดยสารก็เป็นอีกหนึ่งเหตุการณ์ที่มีส่วนทำให้กระเปาะรณเมล์และผู้โดยสารเกิดความไม่เข้าใจกัน ซึ่งหากผู้โดยสารไม่ยื่นบัตรประจำตัวประชาชนมาพร้อมกับค่าโดยสารจะทำให้กระเปาะรณเมล์บางคนคิดค่าโดยสารเต็มราคาซึ่งอาจส่งผลให้ผู้โดยสารบางคนไม่พอใจ โดยกระเปาะรณเมล์ก็จะใช้เทคนิควิธีการการกระทำภายนอก (surface acting) ในการรับมือกับผู้โดยสาร โดยกระเปาะรณเมล์จะพูดถึงการยื่นบัตรกับการลดหย่อนค่าโดยสารให้ผู้โดยสารคนอื่นที่อยู่บนรถเมล์ไต่ยนด้วย ซึ่งเป็นความต้องการของกระเปาะรณเมล์ที่จะให้คนรอบข้างมาเป็นพยานและสร้างความชอบธรรมแก่กระเปาะรณเมล์ว่าสิ่งที่พูดนั้นไม่ผิดและเขาเองก็ไม่ได้ทำผิดกฎแต่อย่างใด ซึ่งการใช้วิธีการกระทำภายนอก (surface acting) ของกระเปาะรณเมล์ในเหตุการณ์นี้เป็นการจัดการทางอารมณ์โดยที่ไม่ได้ปรับเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับกฎการแสดงออก (display rules) ที่กำหนดให้บุคคลแสดงอารมณ์ออกมาสู่ภายนอกตามอารมณ์ที่เกิดขึ้นขณะที่เผชิญกับเหตุการณ์ อย่างไรก็ตามข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลพบว่า จะเลือกใช้วิธีการจัดการทางอารมณ์ด้านความคิดเป็นหลัก

เนื่องจากกระเปาะธเมธเองไม่ได้มีอำนาจในการต่อรองมากนัก เพราะหากมีปัญหาก็จะนำไปสู่การถูกร้องเรียน ในส่วนของวิธีการจัดการด้านร่างกาย (bodily technique) พบว่ากระเปาะธเมธบางคนใช้การสวมบทบาท โดยการฝืนยิ้ม เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่จะตามมา และส่วนวิธีการด้านการแสดงออก (expressive technique) ที่เป็นวิธีการการกระทำภายในพบว่าวิธีการนี้ไม่ถูกพบจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในงานศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากความแตกต่างในด้านประสบการณ์ในการประกอบอาชีพของกระเปาะธเมธ ทำให้กระเปาะธเมธแต่ละคนจึงมีทักษะและเทคนิควิธีการจัดการทางอารมณ์ขณะที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันไปด้วย ทั้งนี้เทคนิควิธีการจัดการกับอารมณ์ซึ่งเกิดจากเหตุการณ์ที่กระเปาะธเมธต้องพบเจอนั้นเป็นทักษะที่นำไปสู่การแลกเปลี่ยนเป็นค่าตอบแทนของแรงงานทางอารมณ์ที่แรงงานจะได้รับ (Hochschild, 1983: 7)

นอกจากนี้หากย้อนมองอาชีพกระเปาะธเมธในภาพจำของสาธารณะจะพบว่ากระเปาะธเมธถูกมองว่าเป็นอาชีพที่ซอปปใช้อารมณ์และบางครั้งอาชีพกระเปาะธเมธยังมีภาพจำเกี่ยวกับปัญหาหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างกระเปาะธเมธและผู้โดยสารให้เห็นผ่านทางสื่ออีกด้วย เช่น ข่าวเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2562 ที่ถูกนำเสนอผ่านเว็บไซต์ sanook.com โดยเป็นข่าวเกี่ยวกับกระเปาะธเมธที่ตอกกลับผู้โดยสารเพียงเพราะผู้โดยสารถามราคาตั๋ว ซึ่งผู้โดยสารถามราคาตั๋วอยู่ 2 ครั้ง เนื่องจากคิดว่าครั้งแรกกระเปาะธเมธอาจจะไม่ได้ยิน หลังจากนั้นกระเปาะธเมธคนนี้ได้ตอกกลับผู้โดยสารโดยมีการส่ายหน้าให้ และถามว่า บ้านอยู่ที่ไหน รวมถึงบ่นว่าทำไมไม่อ่านข่าวสารบ้าง คนอื่นยังทราบเลยว่าค่าโดยสารเท่าไร และยังกล่าวอีกว่า ทำงานก็เหนื่อยมากแล้ว ยังต้องให้มาตอบคำถามอีก จนสุดท้ายเรื่องบานปลายจนนำไปสู่การปะทะคารมกัน และหลังจากที่ปะทะคารมกัน กระเปาะธเมธก็เดินไปหาคนขับพร้อมยังพูดบ่นในทำนองต่อว่าผู้โดยสารคนนี้ไปตลอดทาง ซึ่งจากการทำงานศึกษาครั้งนี้ทำให้พบว่าความเป็นกระเปาะธเมธทำให้เห็นถึงรูปแบบความซับซ้อนของภาระทางอารมณ์ของกระเปาะธเมธที่ต้องพบเจอ ซึ่งเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น สภาพแวดล้อม การจราจร บางพื้นที่การจราจรติดขัดก็นำไปสู่การเคลื่อนไหวตัวที่ซ้ำซึ่งบางครั้งกระเปาะธเมธเองก็จะต้องทนยืนเป็นระยะเวลาานานซึ่งก็อาจทำให้กลายเป็นภาระทางอารมณ์ได้ บางครั้งฝนตกหนักก็ทำให้ถึงจุดหมายปลายทางได้ช้าซึ่งก็นำไปสู่การเกิดภาระทางอารมณ์ได้เช่นกัน ไม่เพียงแต่ปัจจัยด้านการจราจร และสภาพอากาศเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยด้านสิ่งก่อสร้างอื่นๆ ที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งทำให้การเคลื่อนไหวตัวเป็นไปอย่างล่าช้าอีกด้วยซึ่งทำให้กระเปาะธเมธจะต้องประสบกับภาระทางอารมณ์ที่มากจากการถูกร้องเรียนหรือถูกบ่นจากผู้โดยสารว่าให้รอรถเป็นเวลานาน หรือบางครั้งภาระทางอารมณ์ของกระเปาะธเมธที่เกิดขึ้นก็มาจากการพบเจอกับผู้โดยสารที่หลากหลายซึ่งยิ่งมากคนก็ยิ่งมากความ ทำให้ไม่สามารถคาดเดาอารมณ์ของแต่ละบุคคลได้ ยิ่งไปกว่านั้นหากบางครั้งเกิดเหตุการณ์ไม่เข้าใจกันก็อาจนำไปสู่ภาระทางอารมณ์ที่ต้องหาวิธีการในการจัดการด้วยเช่นกัน จะเห็นได้ว่าภาระทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นของกระเปาะธเมธนั้นมีหลายรูปแบบและบางครั้งก็ค่อนข้างซับซ้อน และจากการทำงานศึกษาครั้งนี้ทำให้เห็นแง่มุมที่มาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่พบว่าไม่ได้เป็นดังภาพแทนที่ปรากฏในสาธารณะหรือภาพจำอย่างวาทกรรมต่างๆ ที่ปรากฏในสื่ออย่างที่หลายคนเข้าใจ ดังนั้นทำให้

งานศึกษาชิ้นนี้มีคุณูปการในการเพิ่มแง่มุมของการทำความเข้าใจภาวะเปราะบางในฐานะคนทำงานคนหนึ่งที่ต้องเผชิญกับสิ่งต่างๆ มากมายซึ่งนำไปสู่ความเหนื่อยยากในชีวิตเช่นกัน

5.6 สรุปผลการศึกษา

งานศึกษาเรื่อง *“ชีวิตที่เคลื่อนย้ายและการจัดการทางอารมณ์ของภาวะเปราะบาง”* ชิ้นนี้ ศึกษาชีวิตประจำวันและการทำงานของอาชีพภาวะเปราะบาง ตั้งแต่การเริ่มต้นเข้ามาทำงานเป็นภาวะเปราะบาง ประสบการณ์ต่างๆ ระหว่างการเคลื่อนย้ายที่ภาวะเปราะบางต้องเจอ ทักษะต่างๆ ที่นำมาใช้ในการทำงานเป็นภาวะเปราะบาง อีกทั้งงานศึกษาชิ้นนี้ยังศึกษาภาวะทางอารมณ์ของภาวะเปราะบางและวิธีการจัดการอารมณ์ของภาวะเปราะบางขณะที่ปฏิบัติงานเป็นแรงงานภาคบริการ โดยงานศึกษาชิ้นนี้ใช้แนวคิดการเคลื่อนย้าย (mobility) และแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ (Emotion Work) มาใช้ในการศึกษา

วิถีชีวิตบนการเคลื่อนย้ายของภาวะเปราะบาง มีการเคลื่อนย้ายในหลายรูปแบบ ทั้งการเคลื่อนย้ายของภาวะเปราะบางที่เคลื่อนย้ายไปพร้อมกับรถเมล์ ซึ่งขณะที่เคลื่อนย้ายไปพร้อมกับรถเมล์ก็ต้องพึ่งพาทักษะในการเคลื่อนย้ายตัวเองไปยังผู้โดยสารเพื่อเก็บค่าโดยสาร รวมถึงต้องใช้ทักษะด้านการจดจำระยะทางที่สัมพันธ์กับราคาตัวในการเดินทาง ทั้งนี้การเคลื่อนย้ายในหนึ่งวันก็มีรูปแบบที่ต่างกันออกไปด้วย ทั้งระยะเวลาการทำงาน การประจำและไม่ประจำอยู่กับรถคันเดิม และการเคลื่อนย้ายของภาวะเปราะบางก็มีช่วงเวลาในการเคลื่อนย้ายที่ไม่แน่นอน ไม่สามารถกำหนดหรือระบุเวลาได้แน่ชัด ซึ่งบางครั้งก็มาจากการจราจรที่แน่นขนัดบ้าง ถนนคับแคบเนื่องจากมีการก่อสร้างบ้าง ทำให้ส่งผลต่อความเร็วและความช้าที่รถเมล์จะต้องเคลื่อนย้าย อย่างไรก็ตามการเป็นภาวะเปราะบางที่ดูเหมือนจะต้องอยู่บนรถเมล์ตลอดเวลาที่มีช่วงเวลาที่ได้พักเช่นกัน โดยการพักนั้นจะถือว่าภาวะเปราะบางอยู่ในช่วงที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ (immobility) และยังคงอยู่ในพื้นที่หยุดจอด (mooring) อย่างท่าปล่อยรถเมล์อีกด้วย ซึ่งพื้นที่บริเวณนี้ไม่เพียงแต่ใช้เป็นพื้นที่พักผ่อนของรถเมล์และภาวะเปราะบางเท่านั้น แต่พื้นที่ตรงนี้ยังเป็นพื้นที่ซึ่งภาวะเปราะบางได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานคนอื่นอีกด้วย

ภาวะทางอารมณ์ของภาวะเปราะบางที่ต้องเจอมีเหตุมาจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน ซึ่งเหตุการณ์ต่างๆ เหล่านี้ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด รวมถึงการพบเจอกับผู้โดยสารก็ไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าในแต่ละวันที่พบเจอกับผู้โดยสารซึ่งมากหน้าหลายตาจะเจอผู้โดยสารที่เป็นเหตุกระตุ้นอารมณ์ความรู้สึกหรือไม่ แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใดก็ตามที่ภาวะเปราะบางต้องเจอ ภาวะเปราะบางก็จะมีเทคนิควิธีการรับมือกับเหตุการณ์ รวมถึงเทคนิควิธีการจัดการอารมณ์ของตนเองเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานของตัวเอง

บรรณานุกรม

หนังสือ

ประเสริฐ แรงกล้า. (2561). *ชีวิตทางสังคมในการเคลื่อนย้าย (Social Life on the Move)*.

กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

พนิต ภูจินดา. (2556). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบขนส่งมวลชน*. กรุงเทพฯ: วี. พรินท์ (1991).

บทความ

ขวัญนคร สอนหมั่น และอภิศักดิ์ ธีระวิสิษฐ์. (2556). ปัจจัยการย้ายถิ่นไปทำงานในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี และความสัมพันธ์กับเครือข่ายของแรงงานไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์*, ปีที่ 2(2), 167-178.

จารุวรรณ ขำเพชร และคณะ. (2555). พื้นที่เมืองและชีวิตของคนในชอยคาวบอย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา*, ปีที่ 4(1), 41.

ชนิดาภา ชะลวงษ์. (2558). กระบวนการเคลื่อนย้ายแรงงานครูฟิลิปปินส์ในประเทศไทย.

วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, ปีที่ 4(2), 32-41.

ภาวิณี ช่วยประคอง. (2564). “สุภาพ” สตรี: เพศสภาวะ แรงงานทางอารมณ์ และผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ท้องถิ่น. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, ปีที่ 13(1), 4-30.

วาสนา ละอองปลิว. (2561). การเมืองของการ(ไม่)เคลื่อนย้ายของแรงงานหนุ่มสาวไทย. ใน *ประเสริฐ แรงกล้า (บ.ก.), ชีวิตทางสังคมในการเคลื่อนย้าย (Social Life on the Move)*. (47-76).

กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สิริรัฐ สุกันธา. (2557). การเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติสัญชาติพม่าในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย.

วารสารเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ปีที่ 18(1), 45-62.

สิริกร อุดมผล, ชนิดา สุรัตน์ และสุรัตน์ เหลือประเสริฐ. (2565). เก็บเล็กผสมน้อย เก็บข้อความรู้ ชสมก.

วารสารล้อมนุช, ฉบับที่ 2: 12.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). ผลการสำรวจ. *สรุปผลที่สำคัญ*

การสำรวจการย้ายถิ่นของประชากร พ.ศ. 2564, 1-8.

สารนิพนธ์

ชาลิสสา เบ้าสุภี. (2564). *ชาวเรือโยง: วิถีชีวิตบนเรือบ้านและการเคลื่อนย้ายในสายน้ำเจ้าพระยา.*

รายงานการศึกษาเฉพาะบุคคล ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชามานุษยวิทยา คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วิทยานิพนธ์

อนุพงษ์ จันทะแจ่ม. (2561). *เร่ขายลอตเตอรี่: ชีวิตทางเศรษฐกิจบนฐานการเคลื่อนย้ายของคนเมืองเลย.*

วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยามหาบัณฑิต สาขาวิชามานุษยวิทยา คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มลิวัดย์ เสนาวงษ์. (2561). *เพศพาณิชย์ข้ามแดนและการต่อสู้ต่อรองของผู้หญิงลาวในพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว*

ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศุภมาส เพชรพรหม. (2550). *“แอริโฮสเทล”: กระบวนการเข้าสู่อาชีพ การดำเนินชีวิตการทำงาน*

และการจัดการอารมณ์ (Emotion Work). วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยามหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สื่อโสตทัศนวัสดุ

ข่าวเช้าไทยรัฐ. (2561). ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยรัฐทีวี. 14 ธันวาคม.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กนกวรรณ สุทธิพร. (2553). *Erving Goffman : The Presentation of self in everyday life*.

เข้าถึงเมื่อ 7 กันยายน 2565. เข้าถึงได้จาก

<http://tpir53.blogspot.com/2010/12/erving-goffman-presentation-of-self-in.html>

ฉันทพร บัวทอง. (2017). *ฟังเสียงกระเป่ารถเมล์หญิง ชสมก.หลังการมาของอี-ทิกเก็ต*.

เข้าถึงเมื่อ 11 กันยายน 2565. เข้าถึงได้จาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-41185297>

บอลกับบน. (2554). *บันทึกว่าด้วยเรื่องของรถเมล์ไทย*. เข้าถึงเมื่อ 10 กันยายน 2565.

เข้าถึงได้จาก <http://ball-nok.blogspot.com/2011/05/blog-post.html>

ผู้จัดการออนไลน์. (2565). *ชื่นชม! กระเป่ารถเมล์ ปอ.80 เซ็ดทำความสะอาดหลังมีผู้โดยสารอาเจียนบนรถ*.

เข้าถึงเมื่อ 27 ตุลาคม 2565. เข้าถึงได้จาก

<https://mgronline.com/onlinesection/detail/9650000085060>

ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง. (2565). *ระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร*. เข้าถึงเมื่อ 15 กรกฎาคม 2565.

เข้าถึงได้จาก <https://property.cbre.co.th/th/useful-information/residential/bangkok-apartment-rental-transport>

ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง. (2022). *รวมอัตราค่าเดินทางของคนกรุงเทพ*. เข้าถึงเมื่อ 10 กันยายน 2565.

เข้าถึงได้จาก <https://th.carro.co/blog/cost-of-living-in-bangkok/>

เสาวณี จันทะพงษ์ และพาทีนธิดา สัจจანიการ. (2564). *คลื่นแรงงานย้ายถิ่นกับการปรับตัวของชุมชน*

ท้องถิ่น. เข้าถึงเมื่อ 11 กันยายน 2565. เข้าถึงได้จาก

https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_25May2021-2.aspx

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (ม.ป.ป.). *การบริการ*. เข้าถึงเมื่อ 15 กรกฎาคม 2565.

เข้าถึงได้จาก <http://www.bmta.co.th/th/services>

Chobrod. (2561). *บทสัมภาษณ์จากใจคนกรุงเทพ : รถเมล์ รถแท็กซี่ รถส่วนตัว แบบไหนสะดวกที่สุด ?*.

เข้าถึงเมื่อ 8 กันยายน 2565. เข้าถึงได้จาก

<https://chobrod.com/tips-car-care/บทสัมภาษณ์จากใจคนกรุงเทพ-รถเมล์-รถแท็กซี่-รถส่วนตัว-แบบไหนสะดวกที่สุด-5379>

MAYDAY!. (ม.ป.ป.). *รถเมล์ที่ดีเริ่มต้นที่กระเป๋ารถเมล์*. เข้าถึงเมื่อ 15 กรกฎาคม 2565.

เข้าถึงได้จาก <https://adaymagazine.com/urban-bus-attendant>

POBPAD. (2566). *ความหมาย โรคเครียดหลังผ่านเหตุการณ์ร้ายแรง (PTSD)*.

เข้าถึงเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2566. เข้าถึงได้จาก

<https://www.pobpad.com/ptsd-โรคเครียดหลังผ่านเหตุ>

Rocket Media Lab. (2022). *รถเมล์ : ขนส่งมวลชนที่เชื่อว่าทุกคนจะเข้าถึง*. เข้าถึงเมื่อ 9 กันยายน 2565.

เข้าถึงได้จาก <https://rocketmedialab.co/bkk-bus/>

Sanook. (2562). *โซเชียลล่าหน้า กระเป๋ารถเมล์หัวร้อน ตอกกลับผู้โดยสาร แต่ถามค่าตัวเท่าไร?*.

เข้าถึงเมื่อ 1 เมษายน 2566. เข้าถึงได้จาก <https://www.sanook.com/news/7976278/>

Book

Goffman, E. (1956). *The Presentation of Self in Everyday Life*. University of Edinburgh.

Hochschild, Arlie R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*.

Berkeley: University of California Press.

Articles

Burrell, K. (2008). Materialising the Border: Spaces of Mobility and Material Culture in Migration from Post-Socialist Poland. *Mobilities*, 3(3), 353–373.

Recchi, E., & Flipo, A. (2020). Spatial Mobility in Social Theory. *Società Mutamento Politica*, 10(20), 125-137.

- Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional Labor: Regulating Emotions for a Wage. *Current Directions in Psychological Science*, 096372141881277.
- Guy, M. E., & Newman, M. A. (2004). Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 64(3), 289–298.
- Hoffmann, E. A. (2007). Open-Ended Interviews, Power, and Emotional Labor. *Journal of Contemporary Ethnography*, 36(3), 318–346.
- Jirón, P., & Imilan, W. A. (2014). Embodying Flexibility: Experiencing Labour Flexibility through Urban Daily Mobility in Santiago de Chile. *Mobilities*, 10(1), 119–135.
- Larkin, B. (2013). The Politics and Poetics of Infrastructure. *Annual Review of Anthropology*, 42(1), 327–343.
- Meier, K. J., Mastracci, S. H., & Wilson, K. (2006). Gender and Emotional Labor in Public Organizations: An Empirical Examination of the Link to Performance. *Public Administration Review*, 66(6), 899–909.

สัมภาษณ์

- ป่าแขก. (2565). กระทบารณเมล์ของรณเมล์เอกชนร่วมบรการ. สัมภาษณ์ 23 สิงหาคม.
- ป่านวล. (2565). กระทบารณเมล์ของรณเมล์เอกชนร่วมบรการ. สัมภาษณ์ 11 กันยายน.
- น้ำพรรณ. (2565). กระทบารณเมล์ของรณเมล์สมก. สัมภาษณ์ 20 กันยายน.
- ลุงปิ่น. (2566). กระทบารณเมล์ของรณเมล์เอกชนร่วมบรการ. สัมภาษณ์ 15 มกราคม.
- พีนุ่น. (2566). กระทบารณเมล์ของรณเมล์เอกชนร่วมบรการ. สัมภาษณ์ 20 มกราคม.
- ป่าลินดา. (2566). กระทบารณเมล์ของรณเมล์สมก. สัมภาษณ์ 28 มกราคม.
- ป่าตรี. (2566). กระทบารณเมล์ของรณเมล์สมก. สัมภาษณ์ 1 กุมภาพันธ์.
- พีบัว. (2566). กระทบารณเมล์ของรณเมล์สมก. สัมภาษณ์ 5 กุมภาพันธ์.

พิน้ำ. (2566). กระเป๋ารถเมล์ของรถเมล์ขสมก. สัมภาษณ์ 5 กุมภาพันธ์.

น้ำดาว. (2566). กระเป๋ารถเมล์ของรถเมล์ขสมก. สัมภาษณ์ 5 กุมภาพันธ์.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์