

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment) เป็นความรุนแรงประเภทหนึ่งที่ละเมิดสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน อีกทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความก้าวหน้าของสตรีทุกคน เพราะการคุกคามทางเพศสามารถเกิดได้ในทุกสถานที่และในการทำงานทุกประเภท จากการศึกษาอาชีพลูกเรือ (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า “แอร์โฮสเตส”) ซึ่งมีหน้าที่หลักในการอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถในวิชาชีพ แต่ทว่าคนทั่วไปมักจะไม่คำนึงถึงจุดนี้ แต่กลับไปให้ความสำคัญกับเรื่องของรูปร่างและหน้าตาเสียมากกว่า

ลูกเรือของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจซึ่งไม่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวมีบทคุ้มครองลูกจ้างหญิงและลูกจ้างเด็กในเรื่องการถูกล่วงเกินทางเพศจากนายจ้าง หัวหน้างาน และ ผู้ตรวจงาน ดังนั้นเมื่อเกิดการคุกคามทางเพศต่อลูกเรือบนเครื่องบินขึ้นจึงต้องใช้หลักกฎหมายอาญาทั่วไปและพระราชบัญญัติพิเศษที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากไม่มีกฎหมายที่ครอบคลุมโดยตรงในเรื่องการถูกรังแกทางเพศ หลักกฎหมายเหล่านี้ได้แก่พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2521 และข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 54 รวมทั้งประมวลกฎหมายอาญาบัญญัติความผิดเกี่ยวกับเพศตาม มาตรา 276, 278, 393 และ 397 ผู้ศึกษาพบว่าการใช้กฎหมายดังกล่าวมาข้างต้น ยังขาดความชัดเจนในเรื่องการคุกคามทางเพศ ซึ่งเป็นประเด็นใหม่ นอกเหนือจากการข่มขืนกระทำชำเราและความผิดฐานอนาจาร อีกทั้งโทษที่กำหนดไว้สำหรับความผิดทางอาญายังมีโทษปรับในอัตราที่ต่ำ โดยเฉพาะเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับอัตราค่าแลกเปลี่ยนเงินระหว่างประเทศแล้ว ยิ่งทำให้เห็นได้ชัดมากขึ้นว่าผู้ที่คุกคามทางเพศ ได้รับบทลงโทษสถานเบามาก ซึ่งไม่เหมาะสมกับลักษณะความผิดทางอาญาที่เกิดขึ้นบนอากาศยาน

เมื่อนำแนวคิดโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรม แนวคิดวาทกรรมและแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมมาใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์ปรากฏการณ์ของลูกเรือ ที่ถูกรังแกทางเพศจากการทำงานจะเห็นได้ว่า การกดขี่ผู้หญิงบนความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ชายมีเหนือหญิงและควบคุมให้หญิงอยู่ในความต้องการของชายตาม ดังที่แนวคิดสตรีนิยมสายถอนรากถอนโคน (Radical

Feminism) ทำให้เกิดการยอมรับทางสังคมต่อความสัมพันธ์ทางเพศที่เหลื่อมล้ำทางอำนาจโดยผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมระบบชายเป็นใหญ่ ทำให้ผู้หญิงไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการร้องทุกข์และกระบวนการยุติธรรม ความคิดหรือทัศนคติจากการเมืองทางเพศ (sexual politics) ที่สร้างความไม่เสมอภาคทางเพศให้ผู้หญิง อีกทั้งความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่สร้างขึ้นบนโครงสร้างทางสังคมของทหารที่ได้พัฒนาเป็นองค์การการบินระดับประเทศ ซึ่งเป็นอำนาจที่อยู่ในมือของผู้ชายและบริหารโดยผู้ชายที่เอื้อต่อระบบทุนภายในกิจการสายการบิน

หากจะพิจารณาโดยใช้มุมมองวาทกรรมของฟูโกะพบว่า ทัศนคติของสังคมไทยที่มีต่อผู้หญิง(พนักงานต้อนรับ) ก่อให้เกิดการสร้างวาทกรรมในงานบริการ (Service) ที่ไม่มองถึงเรื่องความสามารถในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า แต่เน้นเรื่องอำนวยความสะดวก เช่น การเสิร์ฟเครื่องดื่มและอาหาร จึงเป็นที่มาของทัศนคติจากอาชีพที่ให้บริการได้ถูกถ่ายทอดเป็นวาทกรรม "คนรับใช้ คือ เพศหญิง" วาทกรรมที่มาจากสังคมชายเป็นใหญ่เข้ามากำหนดความหมายและให้อำนาจกับผู้ที่อยู่เหนือกว่า และสร้างวาทกรรม "นางฟ้า" ที่ต้องเป็นเพศหญิง รูปร่าง หน้าตาดี อายุน้อย เอาอกเอาใจเก่ง ดังนั้นเพศหญิงจึงถูกกำหนดให้เป็นผู้ที่รองรับในหน้าที่การงานที่เป็นงาน "บริการ" ทำให้เกิดทัศนคติต่อหน้าที่การงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเกิดการปฏิบัติต่อผู้หญิงโดยไม่คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและเกิดการเลือกปฏิบัติทางเพศ วาทกรรมยังเป็นเรื่องของความรู้ตัวตนหรือความรู้คือ อำนาจ กล่าวคือ วาทกรรมที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สร้างให้ผู้หญิงตกเป็นรองส่งผลกระทบต่อตัวตน หรือความรู้ที่พูดถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสังคมที่ชายเป็นใหญ่ นอก จากนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าแนวทางที่จะแก้ไขอย่างหนึ่งคือ การนำวาทกรรมต่อการเป็นลูกเรือเพื่ออำนวยความสะดวกกลับมาเชิดชูใหม่ แทนที่วาทกรรมที่เอื้อให้ลูกเรือถูกคุกคามทางเพศและผู้ศึกษาเห็นว่าควรให้ความรู้เกี่ยวกับการอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ให้ตระหนักถึงสิทธิในเนื้อตัวร่างกายของตัวเอง รวมถึงขั้นตอนในการดำเนินการเมื่อถูกคุกคามทางเพศเพื่อที่จะฟ้องร้องดำเนินการหรือฟ้องร้องผู้กระทำคุกคามทางเพศได้

ผู้ศึกษาตระหนักว่าการสร้างเสริมพลังอำนาจให้แก่ผู้หญิง (Empower) ในเรื่องการคุกคามทางเพศเป็นสิ่งจำเป็น และจะกระทำได้อีกต่อเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้สึกเชื่อมั่น กล้าแสดงออก มีความกระตือรือร้น มีแรงจูงใจในตนเอง มีความพร้อมในการโต้ตอบ เมื่อประกอบกับแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมที่เชื่อว่า การสนับสนุนทางสังคมเกิดขึ้นได้จากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social support) จากแหล่งที่ไม่เป็นทางการและแหล่งที่เป็นทางการ เพื่อช่วยผลักดันในการนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาในระดับชาติ ซึ่งจะทำให้บุคคลรับรู้หรือประเมินว่าตนเองจะได้รับความช่วยเหลือ และได้รับการตอบสนองอย่างไร ทั้งนี้ผู้ศึกษาเสนอว่าผู้หญิงควร

ที่จะ “ส่งเสียง” (Voice) ต่อการคุกคามทางเพศให้มากขึ้น มีเช่นนั้นผู้หญิงจะถูกทำให้กลายเป็นเสียงเงียบและส่งผลให้การคุกคามทางเพศจะยังคงดำรงอยู่ต่อไปภายใต้ระบบปีตาธิปไตย

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

1. การคุกคามทางเพศเกิดขึ้นได้สองประเภทคือ การคุกคามที่เกิดขึ้นจากการใช้ผลประโยชน์ข่มขู่ หรือการคุกคามทางเพศแบบแลกเปลี่ยน (quid pro quo harassment) ซึ่งเป็นการที่ใช้อำนาจของผู้คุกคาม เพื่อที่จะลวนลามผู้หญิง โดยในที่นี้คือ การใช้อำนาจที่มาจากความเป็นลูกจ้าง ผู้โดยสาร หรืออำนาจที่เกิดจากเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า มีความเป็นรุ่นพี่หรือเป็นหัวหน้าในสายงาน ประเภทที่สองเป็นการคุกคามโดยอ้อม หรือเป็นการสร้างสภาพการทำงานที่เป็นปฏิปักษ์¹ (creation of a hostile working environment) สามารถเกิดขึ้นได้จากเพื่อนร่วมและผู้โดยสารที่อยู่บนเครื่องบิน แต่อย่างไรก็ตามพบว่าการคุกคามทางเพศที่อยู่ในรูปแบบนี้ มักจะเกิดขึ้นจากผู้โดยสารที่กระทำต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ลักษณะที่แสดงพฤติกรรมคุกคามทางเพศเกิดขึ้นครอบคลุมในแทบทุกด้าน เช่น วาจา ท่าทาง หรือแม้แต่การสัมผัสทางร่างกายด้วย

2. ผู้คุกคามทางเพศได้แก่ ลูกจ้างหรือผู้โดยสารที่เป็นคนไทย และคนต่างชาติ รวมถึงเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน (รวมถึงนักบินและกัปตัน) จากการศึกษาพบว่า ผู้คุกคามทางเพศเป็นคนไทยกลับไม่ถูกดำเนินคดีเลย เพราะมีลักษณะที่ผู้คุกคามทางเพศกับผู้ถูกคุกคามทางเพศมักจะเลือกที่จะประนีประนอมยอมความกันเอง

3. ผู้ถูกคุกคามทางเพศที่เป็นลูกเรือมีโอกาสที่จะถูกคุกคามทางเพศมากกว่า 1 ครั้ง

4. สถานการณ์การคุกคามทางเพศจากการทำงานมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง และการคุกคามทางเพศนี้เป็นพฤติกรรมที่สามารถพบได้จากผู้โดยสารทุกระดับชั้นที่นั่นมีตั้งแต่ชั้นหนึ่ง (First class) ชั้นธุรกิจ (Business class) และชั้นประหยัด (Economy class)

5. เงื่อนไขและสาเหตุของการคุกคามทางเพศมาจากหลายปัจจัยและสาเหตุดังนี้

5.1 โครงสร้างในระบบขององค์กร เริ่มมาจากโครงสร้างการบริหารที่บุคคลากร

¹โปรดย้อนกลับไปดูรายละเอียดในหน้า 16-17

จากกองทัพอากาศมีบทบาทสำคัญและต่อมาได้พัฒนาเป็นองค์กรการบินระดับประเทศ ดังนั้นจึงเป็นความสัมพันธ์ของโครงสร้างเชิงอำนาจในระบบชายเป็นใหญ่ของระบบทหาร (Patriarchy) การคุกคามทางเพศจึงเป็นเรื่องที่ผู้หญิงถูกควบคุมจากผู้ชาย และการที่สังคมยอมรับให้การคุกคามทางเพศแฝงตัวอยู่ได้ สาเหตุหนึ่งก็เนื่องมาจากระบบทุนที่อยู่ในโครงสร้างของระบบองค์กรแบบชายเป็นใหญ่ ทำให้เรื่องการคุกคามทางเพศเป็นประเด็นที่ไม่สำคัญ และทำให้การคุกคามทางเพศยังดำรงอยู่ต่อไป

5.2 ทักษะติดต่อหน้าที่การงาน เพศหญิงถูกกำหนดให้เป็นผู้ที่รองรับในหน้าที่การงานที่เป็นงาน "บริการ" ถ้ายทอดเป็นวาทกรรมเพศหญิง คือ "คนรับใช้" ทำให้เกิดการถูกดูแคลนผู้มาปฏิบัติหน้าที่นี้ หรือแม้กระทั่งลูกเรือชายที่มาทำหน้าที่ก็พลอยถูกคุกคามทางวาจาไปด้วย วาทกรรม "นางฟ้า" ทำให้เกิดทัศนคติต่อหน้าที่การงานของผู้หญิงที่ต้องมีรูปร่างหน้าตาดี อายุน้อย เขาอกเขาใจลูกค้า ทัศนคตินี้ทำให้เกิดการปฏิบัติต่อผู้หญิงโดยไม่คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และเกิดการเลือกปฏิบัติทางเพศ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่เอื้อให้เกิดการคุกคามทางเพศ

5.3 เนื่องด้วยภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานของลูกเรือหญิง มีลักษณะการทำงานที่จำเป็นต้องเคลื่อนไหวบ่อย ๆ มีพื้นที่ในการทำงานจำกัด การนั่งของผู้โดยสารกับท้ายขึ้นของลูกเรือหญิงมีลักษณะต่างระดับกัน ทำให้เอื้อต่อการถูกคุกคามทางเพศได้ง่าย การทำงานบนเครื่องบินจะถูกตีกรอบด้วยเรื่องที่ต้องอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารอย่างทั่วถึง ความสำคัญของลูกเรือที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า หรือผู้โดยสารเป็นหลัก เพื่อให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่คาดไม่ถึง

5.4 เมื่อพิจารณาในลักษณะของพื้นที่ที่ลูกเรือต้องปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าเป็นพื้นที่พิเศษที่ไม่ได้อยู่ในประเทศไทย แต่ต้องทำงานในเขตน่านฟ้าประเทศอื่น ทำให้ยากที่จะหลีกเลี่ยงที่จะพาดำรงคืนในต่างประเทศ ประกอบกับลักษณะของสถานที่ทำงานเป็นพื้นที่พิเศษจึงกลายเป็นเงื่อนไขที่ทำให้ผู้หญิงถูกคุกคามทางเพศ บริษัทฯ จึงจำเป็นต้องพิจารณาว่าจะอำนวยความสะดวกต่อลูกเรืออย่างไรกับพื้นที่พิเศษเช่นนี้

5.5 อุปสรรคขั้นแรกในกระบวนการร้องทุกข์ และกระบวนการยุติธรรมที่ลูกเรือหญิงพบคือหัวหน้างานและกัปตันมีความคิด และทัศนคติที่ไม่ให้ความร่วมมืออีกทั้งการทำบันทึกรายงานพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ลูกเรือยื่นต่อบริษัทฯ มักจะไม่ให้ความสนใจแก้ปัญหาอย่างจริงจัง ทำให้ลูกเรือไม่ได้รับความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ อีกทั้งลูกเรือยังเกิดทัศนคติในเชิงลบต่อกระบวนการร้องทุกข์และกระบวนการยุติธรรม

5.6 ในประเด็นเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีผลต่อการคุกคามทางเพศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นจิตสำนึก หรือการรับรู้ความรุนแรงของการคุกคามทางเพศสังคมไทย มีลักษณะที่มักประนีประนอมยอมความกันเอง ผู้หญิงที่ถูกคุกคามมักรู้สึกที่ไม่ต้องการทำให้เป็นเรื่องใหญ่ ตรงกันข้ามกับวัฒนธรรมในตะวันตกที่ให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิและการให้เกียรติกับผู้หญิงและมีการรณรงค์ต่อสู้ในประเด็นผู้หญิงกับความเสมอภาคทางเพศมากมาย เมื่อวัฒนธรรมของสังคมเป็นเช่นนี้ วิธีการแสดงออกของผู้หญิงอยู่ในรูปแบบต่างกัน

5.7 กฎหมายและมาตรการปฏิบัติของประเทศไทยผู้ศึกษาพบว่ายังไม่มีขั้นตอนที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้หญิง เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับกฎหมาย และมาตรการของต่างประเทศ โดยเฉพาะผู้คุกคามทางเพศที่เป็นนายจ้าง หัวหน้างาน หรือลูกค้าที่ใช้บริการ ซึ่งมีอำนาจเหนือกว่าลูกเรือ ดังนั้นแม้จะมีการออกมาตรการบังคับ ที่ใช้ในเรื่องการคุกคามทางเพศอยู่จริง แต่ในระดับของการนำมาปฏิบัติแล้วจะเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก

6. มาตรการของบริษัทและวิธีการดำเนินการทางกฎหมายที่ผ่านมามีพบว่า ยังไม่เกิดการปฏิบัติใช้อย่างจริงจัง และไม่มีการออกมาตรการใด ๆ ที่จะช่วยเหลือผู้เสียหายจากการถูกคุกคามทางเพศได้ อาจกล่าวได้ว่าบริษัทไม่มีนโยบายที่จะปกป้องศักดิ์ศรีของลูกเรือ

7. แนวทางที่ใช้การดำเนินการทางกฎหมาย จะเริ่มต้นที่ลูกเรือต้องเข้าแจ้งหัวหน้างาน แจ้งกัปตัน เพื่อที่กัปตันจะส่งวิทยุไปที่ภาคพื้นดิน เจ้าหน้าที่ภาคพื้นดินจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ลูกเรือในการเข้าดำเนินคดีที่สถานีตำรวจ โดยให้ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 278, 393 และ 397 ซึ่งผู้ศึกษาพบว่าในจำนวนของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดที่ดำเนินการทางกฎหมาย ส่งผลให้ผู้คุกคามทางเพศ 1 คนขึ้นศาล และต้องโทษจำคุก และอีก 1 คนถูกฝากขัง แต่ในภายหลังสถานทูตได้มาประกันตัวไป 300,000 บาท โดยไม่มีการเจรจาและทำยุติคดีนี้ประกัน ในอีกกรณีหนึ่งผู้ต้องหาหยิ่งลายนวล คือไม่มีการติดตามเรื่องใด ๆ และในกรณีสุดท้ายลูกเรือได้ยื่นเรื่องให้กับบริษัทแต่ไม่มีการติดตามเรื่องใด ๆ อยากรู้ก็ตามทั้งหมดนี้ยังไม่นับรวมข้อมูลของบริษัทที่ลูกเรือได้ทำเรื่องร้องเรียน ซึ่งผู้ศึกษาพยายามติดตามผลของการร้องเรียน แต่พบว่าทางบริษัทไม่ติดตามดำเนินการแต่อย่างใด

8. การได้ตอบของลูกเรือที่เป็นผู้ถูกคุกคามทางเพศ มีรูปแบบที่ความหลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในมาตรการของบริษัทและกฎหมาย ผลการศึกษาพบว่า มีการได้ตอบโดยดำเนินการทางกฎหมาย การได้ตอบแบบจับพลับ การได้ตอบแบบประนีประนอม และในบางสถานการณ์ผู้หญิงต้องอดทนหรือจ่ายอมต่อเหตุการณ์

9. ผลกระทบจากการถูกคุกคามทางเพศพบว่า มีผลกระทบต่อสภาวะทางจิตใจและร่างกายของผู้หญิงและยังกระทบต่อหน้าที่การทำงานอีกด้วย นอกจากนี้เมื่อเกิดการคุกคามทางเพศในแต่ละครั้งย่อมมีผลกระทบต่อองค์กรหรือบริษัท และผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศชาติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาสรุปได้ว่า มีแนวโน้มที่จะเกิดการคุกคามทางเพศต่อลูกเรือมากขึ้น ไม่ว่าจะจากประสบการณ์ของกรณีศึกษา หรือจากสถิติในรูปแบบรายงานของบริษัท รวมไปถึงวารสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารการบินไทยฯ จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่า ธุรกิจในอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์จำเป็นต้องเร่งดำเนินการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการคุกคามทางเพศให้กับลูกเรือหญิง โดยได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. กระบวนการแก้ไขปัญหที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท

1.1 บริษัทฯ ควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับ การป้องกันและการแก้ไขปัญหาการคุกคามทางเพศ และควรมีจุดยืนที่ชัดเจนต่อการแก้ปัญหาการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นกับลูกเรือ เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานของลูกเรือ จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอย่างแท้จริง นอกจากนี้ผู้โดยสารควรได้รับทราบหลักการและจุดยืนต่อเรื่องการคุกคามทางเพศนั้นด้วย

1.2 บริษัทฯ ควรให้การรับรองและคุ้มครองสิทธิพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ของพนักงานที่จะได้รับการปฏิบัติตอบจากผู้โดยสารอย่างสุภาพ และเหมาะสมตามควรแก่กรณีในขณะปฏิบัติหน้าที่

1.3 บริษัทฯ ควรให้ความช่วยเหลือทางการเงิน และการสนับสนุนอย่างจริงจังทั้งด้านกฎหมายอย่างเต็มที่ และให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่กับพนักงานที่ต่อสู้คดีกรณีลูกเรือถูกคุกคามทางเพศ และให้ถือว่าการต่อสู้คดีความในชั้นศาลถือเป็นภาระหน้าที่หนึ่งของบริษัทฯ ตามมาตรฐานที่มีอยู่ ซึ่งเป็นหลักสากลของสายการบินทั่วโลก

1.4 บริษัทฯ ควรมีการทำบัญชีดำ (Black list) เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารที่เคยกระทำความผิดขึ้นเครื่อง หากผู้โดยสารกระทำการคุกคามทางเพศบนเครื่องบินที่จะมาประเทศไทย ก็ไม่ควรที่จะผู้ที่ได้กระทำความผิดนั้นเข้ามาในประเทศไทย

1.5 บริษัทฯ ควรมีการจัดฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมถึงพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติ เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหา รวมไปถึงรายละเอียดขั้นตอนการร้องเรียนต่าง ๆ หลังจากถูกคุกคามทางเพศ การอบรมต้องมีการสอดแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องการคุกคามทางเพศ และจัดทำคู่มือเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ รวมไปถึงอธิบายในสิทธิของลูกเรือที่สามารถปกป้องตนเองได้เต็มที่ทางด้านกฎหมาย

1.6 ในส่วนเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการดำเนินเรื่อง โดยเฉพาะในกรณีที่ถูกโดยสารประพุดิตัวไม่เหมาะสม (Unruly Passenger) และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลูกเรือถูกคุกคามทางเพศ แต่เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ละเว้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ให้ถือว่าเป็นการบกพร่องต่อหน้าที่และควรดำเนินการลงโทษตามกฎหมายของบริษัท

1.7 บริษัทฯ จำเป็นต้องให้การสนับสนุนแก่ลูกเรือที่มีความกล้าที่จะปกป้องศักดิ์ศรีของตนเองนั้นสมควรได้รับการยกย่องให้เป็นกรณีตัวอย่าง เพื่อให้ผู้โดยสารและลูกเรือได้รับทราบในผลและบทลงโทษของการคุกคามทางเพศ

1.8 บริษัทฯ ควรมีโครงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสารมวลชน เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทัศนคติมุมมองของผู้โดยสารต่อลูกเรือบนเครื่องบินว่าเป็นพนักงานที่มีภาระหน้าที่หลักในเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสาร มิใช่เฉพาะการบริการ อาหาร เครื่องดื่ม หรืออำนวยความสะดวกทุกด้าน

2. ประมวลกฎหมายอาญาและกระบวนการยุติธรรม

2.1 การถูกคุกคามทางเพศจากการทำงาน ถือเป็นพฤติกรรมที่มีความรุนแรงต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ดังนั้นผู้ศึกษาเสนอให้รัฐควรมีการบัญญัติ “ความผิดฐานคุกคามทางเพศ” ไว้ในประมวลกฎหมายอาญาและกำหนดขอบเขตของหลักเกณฑ์พฤติกรรมการคุกคามทางเพศอย่างชัดเจนให้ครอบคลุมแก่ผู้เสียหายที่เป็นบุคคลทั่วไปทุกเพศและทุกวัย

2.2 การถูกคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นกับพนักงาน หรือลูกจ้างจากการทำงาน ควรมีหน่วยงานกลางที่เข้ามาช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียหาย หรือช่วยให้คำปรึกษาเมื่อมีการคุกคามทางเพศเกิดขึ้น รับเรื่องในการร้องทุกข์โดยจะต้องเป็นไปอย่างเป็นกลางและยุติธรรมที่มุ่งจะช่วยเหลือผู้เสียหายอย่างแท้จริง และดำเนินการด้วยความจริงจัง

2.3 กำหนดมาตรการพิเศษ ที่ทำให้หัวหน้างาน นายจ้าง หรือผู้บังคับบัญชามีส่วนในการรับผิดชอบที่จะเข้าช่วยเหลือลูกจ้าง หรือพนักงานเช่น ดำเนินการทันทีที่เกิดการคุกคามเมื่อพนักงานลูกเรือร้องทุกข์ต่อบริษัทฯ โดยเฉพาะกรณีที่ผู้คุกคามเป็นพนักงานคนหนึ่งของบริษัทฯ ควรลงโทษ

ทางวินัยเพื่อให้รู้สึกอับอายและมีให้เป็นเยี่ยงอย่างต่อไป รวมทั้งควรป้องกันการแก้แค้น หรือเข้ามาคุกคามทางเพศซ้ำภายหลังจากที่ผู้เสียหายร้องเรียนกับบริษัทฯ หรือดำเนินการเอาความผิดกับผู้กระทำการคุกคามทางเพศ

3. บทบาทของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการบินไทย และสมาคมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.1 สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการบินไทย และสมาคมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีเอกภาพสามารถดำเนินการด้วยตนเองโดยปราศจากการแทรกแซงจากบริษัทฯ บุคคลที่เข้ามาอยู่ในสหภาพแรงงานฯ นั้นควรมาจากการเลือกตั้งอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

3.2 ควรเพิ่มบทบาทของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการบินไทย และสมาคมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านนโยบายและความปลอดภัยของพนักงานจากการทำงาน โดยเฉพาะลูกเรือหญิงที่ถูกคุกคามทางเพศ เพราะสหภาพฯ และสมาคมฯ เหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่ช่วยเป็นกลไกในการต่อสู้ของผู้หญิง และช่วยในการต่อรองกับบริษัทฯ ได้เป็นอย่างดี ตัวอย่างเช่น การรณรงค์ความรุนแรงให้เป็นศูนย์ (Zero Air Rage Campaign) เมื่อปี พ.ศ. 2542 โดยมีวัตถุประสงค์กระตุ้นให้รัฐบาลและบริษัทตระหนักถึงปัญหาและดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเป็นรูปธรรม ทำให้เป็นระบบและครบวงจร

3.3 สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการบินไทย และสมาคมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเป็นตัวแทนพนักงานลูกเรือหญิง ในการดำเนินการทางกฎหมายหรือช่วยเหลือลูกเรือหญิง เมื่อถูกผู้โดยสารหรือเพื่อนร่วมงานที่คุกคามทางเพศ

3.4 ยกกระตือรือร้นมีส่วนร่วมของลูกเรือให้เข้มแข็ง สร้างเครือข่ายการทำงานของลูกเรือหญิง โดยจัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของลูกเรือ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจได้อีกต่อปัญหาเมื่อเกิดการคุกคามทางเพศ

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

4.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับสายการบินประเทศอื่น หรือลูกเรือของสายการบินต่างประเทศ ในด้านนโยบายและแนวทางปฏิบัติว่าเป็นอย่างไร มีข้อแตกต่างกับสายการบินประเทศไทยหรือไม่

- 4.2 ควรมีการศึกษาพนักงานหญิงที่ถูกคุกคามทางเพศจากการทำงานในบริษัทพื้นที่อื่น ๆ เช่นรัฐวิสาหกิจ บริษัทเอกชน ตัวอย่างเช่น พนักงานการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย
- 4.3 ควรศึกษาเรื่อง “พื้นที่” ว่ามีส่วนสัมพันธ์กับการถูกคุกคามทางเพศของผู้หญิงหรือไม่อย่างไร
- 4.4 ควรศึกษากระบวนการทางความคิดใดที่เป็นรากเหง้าและปัจจัยที่ทำให้เกิดการคุกคามทางเพศต่อผู้หญิง โดยศึกษาผ่านกระบวนการความคิดของผู้ชาย