



มุมมองและการตัดสินใจทำงานของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หลังสถานการณ์โควิด-19

Perspectives and Job Decision-Making of Flight Attendants after the Covid-19 Pandemic

Received: 4 September 2025 Revised: 20 November 2025 Accepted: 12 January 2026

พรชนก มินศิริ, วิทยาลัยบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต,
สมिता กลิ่นพวง, วิทยาลัยบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

บทคัดย่อ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเชิงปรากฏการณ์วิทยา ศึกษาเรื่องมุมมองและการตัดสินใจทำงานของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หลังสถานการณ์โควิด-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองและการตัดสินใจทำงานของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับเข้าสู่อาชีพหลังสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มพนักงานต้อนรับที่กลับมาทำงาน และอดีตพนักงานต้อนรับที่ไม่ได้ทำงานแล้ว เพื่อสะท้อนประสบการณ์ชีวิตของผู้ให้ข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการระบุข้อความสำคัญ ตีความหมาย และจัดกลุ่มหัวข้อ ผลการศึกษาพบว่ามุมมองและการตัดสินใจทำงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นไปในเชิงบวกต่ออาชีพ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ด้านภาพลักษณ์ของอาชีพ 2) รายได้และสวัสดิการที่เหมาะสม 3) รูปแบบของงาน และ 4) เป็นไปตามเป้าหมายที่อยากทำให้สำเร็จ ในส่วนของข้อมูลที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับเข้าสู่อาชีพเดิม หลังสถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ 1) การจัดการและนโยบายของแต่ละบริษัท สายการบิน 2) ประสบการณ์ชีวิต 3) ความเชื่อมั่นในอาชีพ และ 4) รูปแบบงานและสภาพการทำงาน

คำสำคัญ: พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มุมมองและการตัดสินใจ สถานการณ์โควิด 19

Abstract This study is a qualitative phenomenological research that explores the perspectives and career decision-making of flight attendants after the Covid-19 pandemic. Its objectives are to examine the perspectives and career decisions of flight attendants and to study the factors influencing flight attendants' decisions to return to their profession following the Covid-19 pandemic. The study used in-depth interviews with two groups: flight attendants who had returned to work, and former flight attendants who no longer work in the profession, to reflect the participants' life experiences. Data were analyzed by identifying key statements, interpreting meanings, and grouping themes.

The findings revealed that the perspectives and career decisions regarding being a flight attendant were generally positive, consisting of: 1) the career's image; 2) appropriate income and benefits; 3) the nature of the job; and 4) alignment with personal goals. Factors that supported flight attendants in returning to their original careers after the Covid-19 pandemic included: 1) management and policies of each airline company; 2) life experiences; 3) confidence in the profession; and 4) job structure and working conditions.

Keywords: Flight Attendants, Perspectives and Career Decision-making, Covid-19 pandemic

บทนำ

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนับว่าเป็นหนึ่งในอาชีพที่ได้รับความนิยมอย่างมากสำหรับคนไทยมาอย่างยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เมื่อมีการเปิดรับสมัครพนักงานใหม่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมักจะมีจำนวนผู้เข้าสมัครและอัตราการแข่งขันค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นสายการบินภายในประเทศหรือระหว่างประเทศก็ตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อประเทศไทยเป็นประเทศจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก ยิ่งทำให้อุตสาหกรรมการบินเติบโตอย่างรวดเร็วทั้งเที่ยวบินภายในประเทศเองและเที่ยวบินจากต่างประเทศ จากผลสำรวจของกระทรวงวัฒนธรรมร่วมกับสวนดุสิตโพล เผยผลสำรวจเนื่องในวันเด็กแห่งชาติ 2561 เกี่ยวกับอาชีพในฝันของเด็กไทย พบว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือแอร์โฮสเตสติดอันดับที่ 8 จากการสำรวจ 14 อาชีพในฝันของเยาวชนทั้งพื้นที่กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด (PPTV Online, 2018) อีกทั้งผลสำรวจจากสถาบันยุทธศาสตร์การค้า มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยในปี 2567 นี้ ก็ยังคงชี้ให้เห็นว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังติดอันดับ 1 ใน 10 อาชีพในฝันที่เด็กไทยให้ความสนใจ (มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2567) ตามรายงานจากสื่อออนไลน์หลายแห่งชี้ให้เห็นว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็น 1 ใน 10 อาชีพที่เด็กไทยอยากทำในอนาคต ซึ่งอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนี้ถือว่าเป็นอาชีพที่มีลักษณะงานเฉพาะตัวค่อนข้างแตกต่างจากงานอื่น ๆ กล่าวคือมีเวลาทำงานและวันหยุดที่ไม่แน่นอนและไม่ตรงกับงานออฟฟิศ อีกทั้งเรื่องของการใช้ชีวิตประจำวันที่แตกต่างกันจากปกติ เช่นการทำงานในเวลากลางคืนตามตารางเที่ยวบิน ทำให้ไม่ได้นอนและรับประทานอาหารตามเวลาปกติ การบินข้ามเขตเวลามาตรฐาน (Time Zone) ที่จำเป็นต้องปรับเวลาการนอนอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว อีกทั้งภาวะทางด้านสุขภาพจิตซึ่งอาจเกิดจากความเครียดในการทำงานเพราะเป็นงานบริการที่ต้องใช้ทักษะการสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสูง ความกดดันจากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบดูแลด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดใด ๆ และยังต้องทำงานต่าง ๆ ให้เสร็จภายใต้ระยะเวลาที่มีจำกัดอีกด้วย

ผู้วิจัยได้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงและสิ่งที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์โควิด 19 กล่าวคือในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคอย่างรุนแรงได้สร้างวิกฤตแก่สังคมโลกเป็นอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ

ทั่วโลกในวงกว้างทั้งในภาคการบริการและภาคอุตสาหกรรมโดยหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างสูงคือ ธุรกิจสายการบิน (อารียา สุโขโต, 2564) สายการบินต่าง ๆ สามารถให้บริการเที่ยวบินได้น้อยลงไปจนถึงไม่สามารถให้บริการเที่ยวบินได้เลย สำหรับประเทศไทยเองรัฐบาลได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 และได้ขยายเวลาบังคับใช้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวออกไปอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ก็ได้ประกาศเรื่องข้อกำหนดเรื่องการเคลื่อนย้ายและการดำเนินกิจกรรมในระบบขนส่งสาธารณะให้มากที่สุด ซึ่งรัฐบาลขอความร่วมมือให้ประชาชนงดหรือชะลอการเดินทางในช่วงเวลาดังกล่าวโดยไม่มีเหตุจำเป็น (สุทธิพงษ์ คงพูล, 2564) จากข้อมูลสถิติเปรียบเทียบการเดินทางโดยอากาศยานในประเทศไทย จากเว็บไซต์ของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ชี้ให้เห็นว่าในช่วงปี พ.ศ. 2562-2564 ช่วงสถานการณ์โควิด-19 การเดินทางโดยอากาศยานในประเทศไทยลดลงอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ ในปี 2562 ก่อนสถานการณ์โควิด-19 ระบาดอย่างหนัก มีการเดินทางโดยอากาศยานในประเทศไทยกว่า 60,000-80,000 เที่ยวบินในแต่ละเดือน ต่อมาต้นปี 2563 เดือนมีนาคมลดลงเหลือ 46,560 เที่ยวบิน ในเดือนเมษายนปีเดียวกันลดลงเหลือ 4,646 เที่ยวบินเท่านั้น ซึ่งเป็นตัวเลขที่ต่ำที่สุดในรอบมากกว่า 15 ปี

ส่วนสถานการณ์การบินโดยรวมทั่วโลกนั้นก็ชะลอตัวลงถึง 55% จากการคาดการณ์ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ในปี พ.ศ. 2563 ทำให้สายการบินต่าง ๆ มีมาตรการลดค่าใช้จ่ายเพื่อให้องค์กรยังสามารถไปได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในขณะนั้นมีทั้งการพักงานให้หยุดบินแบบที่จ่ายแต่ค่าเงินเดือนพื้นฐานอย่างเดียวยกเว้นจำนวน บางบริษัทจ่ายแบบ 50% หรือบางบริษัทไม่จ่ายเงินเดือนเลย มีการเปิดโอกาสให้พนักงานสมัครใจลาออกเพื่อลดขนาดองค์กร ไปจนถึงการเลิกจ้างพนักงาน จากสถานการณ์ดังกล่าวในขณะนั้นทำให้เห็นว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ได้รับผลกระทบอย่างสูงมาก จากอาชีพที่ถือว่าได้รับค่าตอบแทนที่จัดว่าอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับคนที่มีคุณวุฒิและอายุงานในระดับใกล้เคียงกันในสายอาชีพอื่น ซึ่งค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมาจากเงินเดือนพื้นฐาน (Basic salary) ค่าชั่วโมงบิน (Flying hours) ค่าเบี้ยเลี้ยง (Allowance) และค่าตอบแทนในแบบอื่น ๆ อีก ขึ้นอยู่กับแต่ละสายการบิน แต่จากสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 ซึ่งไม่สามารถทำการขึ้นบินได้ทำให้ค่าตอบแทนลดลงไปจนถึงไม่ได้รับค่าตอบแทนเลย จนภาครัฐต้องมียุทธศาสตร์ยื่นมือเข้ามาช่วย แสดงให้เห็นว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพที่เสี่ยงและไม่มีความมั่นคงด้านการเงินอีกต่อไป

อย่างไรก็ตามเมื่อสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 คลี่คลายลง สายการบินเริ่มกลับมาให้บริการเที่ยวบินได้ นโยบายรัฐบาลเริ่มเปิดประเทศให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยได้ ทำให้มีแนวโน้มการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการบิน ธุรกิจสายการบินกลับมาค่อย ๆ คึกคักอีกครั้ง จากข้อมูลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) หรือ กพท. ที่รายงานว่า อุตสาหกรรมการบินของไทยปี 2565 เริ่มฟื้นตัวจากการระบาดของโควิด19 โดยมีผู้โดยสารเพิ่มขึ้นเป็น 75,815,455 คน และมีเที่ยวบินเพิ่มขึ้นเป็น 570,360 เที่ยวบิน และ กพท. ยังคาดว่าจำนวนผู้โดยสารจากทั่วโลกจะฟื้นตัวเท่ากับปี 2562 ในปี 2567-2568 จึงเป็นธรรมดาที่สายการบินต่าง ๆ ต้องการบุคลากรกลับเข้ามาทำงานให้เพียงพอต่อความต้องการให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยที่ทำให้อดีตพนักงาน



ต้อนรับบนเครื่องบินตัดสินใจเลือกที่จะกลับเข้ามาทำงานในสายอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกครั้ง
ทั้ง ๆ ที่อาชีพนี้เคยสร้างความรู้สึกไม่มั่นคงให้กับกลุ่มคนเหล่านี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษามุมมองและการตัดสินใจทำงานของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับเข้าสู่อาชีพเดิมหลังสถานการณ์

โควิด-19

คำถามการวิจัย

1. มุมมองและการตัดสินใจทำงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับเข้ามาสู่อาชีพหลังสถานการณ์โควิด-19

ทบทวนวรรณกรรม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลกลุ่มใหญ่ในองค์กร ทำหน้าที่เป็นเหมือนตัวแทนเป็นภาพลักษณ์ของสายการบินที่ทำให้ลูกค้าสามารถจดจำองค์กรได้เพราะเป็นฝ่ายปฏิบัติการที่เผชิญหน้าโดยตรงกับลูกค้า แต่ก่อนที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเหล่านี้จะปฏิบัติหน้าที่ได้นั้น จำเป็นต้องผ่านการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ก่อน ซึ่งในการอบรมดังกล่าวต้องเป็นไปตามหลักการและมาตรฐานสากลตามข้อตกลงขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO, 2022) ซึ่งโดยทั่วไปจะใช้เวลาดั้งแต่ 15-40 วัน ขึ้นอยู่กับการจัดการของแต่ละสายการบิน เป็นอาชีพที่ได้รับสิทธิประโยชน์ในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ แต่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามตารางปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และต้องปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด โดยการทำหน้าที่ไม่เพียงแต่การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเท่านั้น แต่รวมถึงการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตลอดจนหน้าที่สำคัญคือดูแลด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานบนเที่ยวบิน ช่วยชีวิตผู้โดยสารในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือปฐมพยาบาลในกรณีที่ผู้โดยสารเจ็บป่วย รวมถึงการดูแลรักษาความปลอดภัยในการเข้าออกห้องนักบินและอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกอาชีพ ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์ (Holland's Theory of Vocational Choice) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยจอนห์ฮอปกิน ได้สร้างทฤษฎีการเลือกอาชีพแบบสำรวจความสนใจในอาชีพ และแบบสำรวจบุคลิกภาพ เพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกอาชีพ โดยตั้งสมมติฐานไว้ ดังต่อไปนี้ (Holland, 1959)

1. การเลือกอาชีพ เป็นการแสดงออกถึงบุคลิกภาพของบุคคลนั้น เหตุผลในการเลือกอาชีพนั้นคือความสนใจที่จะแสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพในการทำงาน งานอดิเรก และการใช้เวลาว่างของบุคคล
2. การวัดบุคลิกภาพ มาจากการสำรวจความสนใจในอาชีพ

3. การที่บุคคลเลือกทำอาชีพหนึ่ง จากประวัติและบุคลิกภาพ อาชีพเดียวกันนี้จะดึงดูดบุคคลที่มีลักษณะเหมือนหรือคล้ายคลึงกัน

4. ในแต่ละบุคคลจะมีความสนใจต่ออาชีพอยู่ 2-3 อาชีพ ซึ่งมีความสำคัญต่อเลือกอาชีพเป็นอย่างมาก

5. ความสอดคล้องของบุคลิกภาพกับสภาพแวดล้อมของงานจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความมั่นคง และความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

Holland (1959) ได้กล่าวถึง “การเลือกอาชีพ” ไว้ว่า “การเลือกอาชีพ คือการกระทำที่สะท้อนให้เห็นถึงแรงจูงใจ ความรู้ บุคลิกภาพ และความสามารถของบุคคล อาชีพเป็นวิถีชีวิต ส่วนสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นงานและทักษะ”

ทฤษฎีการเลือกอาชีพของโร (Roe's Theory of Vocational Choice) โดย Roe (1956) ได้พัฒนาทฤษฎีการเลือกอาชีพ จากผลงานวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความแตกต่างในด้านบุคลิกภาพ สถิติปัญญา ความถนัด ประสบการณ์ในวัยเด็ก ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการเลือกอาชีพของบุคคล Anne Roe ได้เสนอแนวคิดไว้ 2 ประการ คือ บุคคลจะเลือกอาชีพให้เหมาะกับบุคลิกภาพและสนองความต้องการของตน และประสบการณ์ในวัยเด็กที่ได้จากการอบรมเลี้ยงดูมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพ

ทฤษฎีการเลือกอาชีพของเชฟเฟอร์ (Schaffer's Theory of Vocational Choice) Schaffer (1953) กล่าวว่า การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จและมีความสุขในการประกอบอาชีพมากน้อยเพียงใด คือการที่อาชีพนั้น สอดคล้องความต้องการของเขาได้ขนาดไหน ความสามารถในการเลือกอาชีพของแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน และขึ้นอยู่กับส่วนประกอบหลาย ๆ อย่าง เช่น เพศ วัย ความคิด ประสบการณ์ ค่านิยม บุคลิกภาพ เป็นต้น การตัดสินใจประกอบอาชีพอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จนั้นเป็นเรื่องที่ทำความลำบากให้แก่บุคคลมาก เนื่องจากสิ่งเหล่านี้พัฒนามาในแต่ละวัยของชีวิต การเข้าใจพัฒนาการด้านอาชีพ (Career Development) จะทำให้เข้าใจถึงกระบวนการที่บุคคลได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อิทธิพลของประสบการณ์ในวัยเด็ก และแบบฉบับของบุคลิกภาพซึ่งมีอิทธิพลต่อค่านิยมและการตัดสินใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ แรงจูงใจในที่นี้คือ สิ่งเร้าจากภายในที่เป็นความต้องการทางจิตใจ และสิ่งเร้าภายนอกจากสิ่งแวดล้อมและสังคมของบุคคลนั้น เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดพลังขับเคลื่อนและแสดงออกมาผ่านพฤติกรรม หรือการกระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ โดยนักจิตวิทยาได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจไว้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ (เมธา หริมเทพาธิป, 2563)

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกโดยไม่จำเป็นต้องถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าภายนอกใด ๆ แต่กระทำออกมาจากสภาวะภายในจิตใจของตนเอง ซึ่งประกอบไปด้วยความต้องการ การรับรู้ การเรียนรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึงสิ่งเร้าภายนอกที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมตามเป้าหมายของบุคคลที่ถูกกระตุ้น ได้แก่ ความคาดหวังหรือจุดหมายปลายทางความก้าวหน้า ที่มาจากอิทธิพลของครอบครัว วัฒนธรรม สังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ

ทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีการจูงใจและจรรงรักษา (Motivation-Hygiene Theory) ของ Herzberg (1959) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคคล ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น โดยแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) (อุรุกฤษฎ์ ประชากุล, 2559) หรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Hygiene factor) ซึ่งแบ่งปัจจัยการจูงใจออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจในทางบวก ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และรักในการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการลำดับขั้นสูง เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หากขาดไปก็จะยังคงพึงพอใจในระดับเดิม อีกทั้งยังตอบสนองความต้องการภายในตัวบุคคล 2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) หรือ ปัจจัยสุขศาสตร์ (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคล ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมของงาน หรือส่วนประกอบของงาน เป็นตัวค้ำจุนแรงจูงใจแต่ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลในองค์กร ถือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ หากขาดปัจจัยสุขอนามัยแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงานได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ การที่มนุษย์จะตัดสินใจทำอะไรก็ตาม จำเป็นต้องค้นหาข้อมูลและความจริง เพื่อประเมินความเป็นไปได้หรือไม่ได้ แล้วจึงตัดสินใจว่าจะทำหรือไม่ทำ โดยวงจรกระบวนการตัดสินใจจะเริ่มจากการมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการตัดสินใจ มีรายละเอียดข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการเลือกพิจารณาความเป็นไปได้ของทางเลือก ซึ่งการทำนายอาจจะขึ้นอยู่กับความสำเร็จของประสบการณ์ในอดีต และระดับความปรารถนาของบุคคลนั้น ดังนั้นการทำนายผลจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่ง 2 ประการ คือ ข้อมูลที่รวบรวมได้ และน้ำหนักในการคาดคะเนอย่างเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม กระบวนการตัดสินใจเป็นการทำความเข้าใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นไปตามลำดับ

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการเลือกอาชีพ Hackett and Betz (1981) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ หมายถึง การตัดสินใจความสามารถของตนเองในด้านต่าง ๆ รวมถึงการเลือกอาชีพ และการปรับตัวเข้าสู่อาชีพนั้น จากการพิจารณาแหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเอง อาจจะเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาพัฒนาการทางอาชีพ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกวางแผนการเรียนและเลือกอาชีพในอนาคต นอกจากนี้ยังมีเรื่องของค่านิยมทางอาชีพ (Occupational values) ค่านิยมนั้นเป็นสิ่งที่บุคคลคิดว่าเป็นสิ่งดีและน่าเชื่อถือ จึงส่งผลให้บุคคลได้ตัดสินใจในอาชีพ ค่านิยมทางอาชีพและความชอบพอในอาชีพ จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพ เพราะการเลือกอาชีพนั้นเป็นกระบวนการที่มีเหตุผลเนื่องจากบุคคลพยายามที่จะเลือกอาชีพที่ให้รางวัลตอบแทนมากที่สุด (Tunstall, 1976)

สถานการณ์ของอุตสาหกรรมการบินหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 สถาบันการบินพลเรือน (2563) สถานการณ์อุตสาหกรรมการบินในปี พ.ศ. 2563 สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ได้ปรับผลการดำเนินงานของธุรกิจสายการบินในปี 2563 และ 2564 โดยคาดการณ์ว่า ในปี 2563 ธุรกิจสายการบินทั่วโลกจะขาดทุนถึง 118.5 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ทั้งนี้ การขาดทุนจะมีต่อเนื่องไปถึงปี 2564

ซึ่งคาดว่าจะขาดทุนที่ 38.7 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ จากเดิมที่เคยคาดการณ์ไว้เมื่อเดือนมิถุนายนว่าจะขาดทุน 15.8 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ซึ่งเป็นผลมาจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกใหม่ในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก IATA ระบุว่า ปี พ.ศ. 2563 เป็นปีที่สภาพทางการเงินของธุรกิจสายการบินย่ำแย่ที่สุด ซึ่งสายการบินต้องปรับลดรายจ่ายลงเกือบร้อยละ 50 และหากไม่มีเงินช่วยเหลือจากภาครัฐจำนวน 173 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ จะมีสายการบินที่ต้องล้มละลายอีกจำนวนมาก ส่วนรายได้จากผู้โดยสารจะอยู่ที่ 191 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ซึ่งเป็นจำนวนที่ต่ำกว่า 1 ใน 3 ของรายได้ ในปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ 612 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ

สำหรับอุตสาหกรรมการบินของไทยนั้น สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ยังคงส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินของไทยอย่างหนักต่อเนื่องมาตั้งแต่ในไตรมาส 2 ของปี 2563 จากมาตรการจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศทั้งของประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ที่ยังคงมีอยู่ ส่งผลให้ไม่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยต่อเนื่องเป็นเดือนที่ 6 อย่างไรก็ตาม การควบคุมการแพร่ระบาดที่มีประสิทธิภาพสามารถผ่อนคลายนโยบายจำกัดในการเดินทางทางอากาศ โดยเฉพาะในเส้นทางภายในประเทศนั้น มีสัญญาณการฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง สำหรับปริมาณเที่ยวบินในภาพรวมตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2563 มีจำนวน 464,944 เที่ยวบิน ลดลงจากปี 2562 ซึ่งมีจำนวน 1,042,342 เที่ยวบิน หรือคิดเป็นร้อยละ 55 อย่างไรก็ตาม คาดการณ์ว่าปริมาณเที่ยวบินปี 2564 จะมีแนวโน้มดีขึ้น แต่ยังคงได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 แต่การเพิ่มขึ้นดังกล่าวยังอยู่ในอัตราแบบชะลอตัว ซึ่งการคาดการณ์เที่ยวบินในภาพรวมจะมีการปรับตัวดีขึ้นจากปัจจัยบวกต่าง ๆ เช่น การนำวัคซีนมาใช้ในอนาคต การกระตุ้นเศรษฐกิจจากนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปริมาณเที่ยวบินอาจมีการชะลอตัว หากการระบาดระลอกใหม่มีความรุนแรง ซึ่งคาดว่าจะกระทบในระยะสั้น และจะกลับมาปรับตัวดีขึ้น สถานการณ์ของสายการบินของไทยที่มีแนวโน้มจะฟื้นตัวดีขึ้นตั้งแต่ช่วงไตรมาสที่ 3 ของปี 2563 จากการผ่อนคลายนโยบายการควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด-19 และปริมาณการเดินทางของผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นต่อเนื่องมาจนถึงในไตรมาสที่ 4

หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในรอบแรกคลี่คลายลง เที่ยวบินภายในประเทศสามารถกลับมาให้บริการได้ประมาณร้อยละ 60-70 แต่เมื่อมีการแพร่ระบาดระลอกใหม่เกิดขึ้น สถานการณ์ของอุตสาหกรรมการบินของไทยก็ทรุดตัวลงไปอีกครั้งหนึ่ง ทำให้เที่ยวบินภายในประเทศลดลงไปอีกประมาณร้อยละ 10-20 ในขณะเดียวกัน กพท. ได้มีประกาศ กพท. เรื่อง แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารสำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศ ในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับที่ 4) ซึ่งกำหนดเงื่อนไขในการเดินทางทางอากาศที่กลับมาเข้มงวดขึ้นจากเดิมที่ได้ผ่อนคลายนโยบายไปแล้ว โดยห้ามไม่ให้รับประทานอาหารและเครื่องดื่มในระหว่างการบิน ยกเว้นในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือจำเป็น รวมทั้งการให้บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือแผ่นพับโฆษณาต่าง ๆ สำหรับผู้โดยสาร ยกเว้นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยเท่านั้น ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2563 เป็นต้นไป จนกว่าสถานการณ์ดังกล่าวจะสิ้นสุดไป หรือมีประกาศอื่นใดเพิ่มเติม

สถานการณ์ของอุตสาหกรรมการบิน ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในปี พ.ศ. 2563 พบว่าอุตสาหกรรมการบินยังไม่ฟื้นตัวและซบเซาอย่างต่อเนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 และเกิดภาวะขาดทุนอย่างหนัก ในปี พ.ศ. 2564 พบว่าสภาวะการณ์ของภาคการบินยังไม่ฟื้นตัวดีขึ้น และ ยังได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิดสายพันธุ์โอมิครอนตัวใหม่ที่ยังเป็นสภาพปัญหา ให้ภาคอุตสาหกรรมดังกล่าวฯ เริ่มตระหนักและพบความเสี่ยงมากขึ้น ใน พ.ศ. 2565 พบว่าสายการบิน ต่าง ๆ คาดว่าจะสามารถลดการขาดทุนได้แม้ว่าสายการบินจะต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ได้แก่ ต้นทุน ที่เพิ่มขึ้น การขาดแคลนแรงงาน การประท้วงหยุดงาน การดิสรัปในการปฏิบัติการต่าง ๆ รวมทั้ง ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น จากการเพิ่งเริ่มฟื้นตัวจากการคลี่คลายของการแพร่ระบาดของ โควิด-19 ที่มีทิศทางดีขึ้น ใน พ.ศ. 2566 พบว่าสถานการณ์ของอุตสาหกรรมการบินนั้น ยังต้องเผชิญกับ เรื่องของแรงงานถูกเลิกจ้างไปเป็นจำนวนมาก และไม่สามารถกลับเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ในเวลาอันรวดเร็ว เนื่องจากมีทักษะบางอย่างที่ต้องฝึกฝน รวมถึงเรื่องราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะหากสงครามรัสเซีย-ยูเครนขยายเป็นวงกว้าง ตลอดจนค่าเงินบาท และภาวะเศรษฐกิจโลก ที่ถดถอย ตลอดจนความต่อเนื่องของผลกระทบจากสงครามระหว่างยูเครนกับรัสเซีย และสงครามระหว่าง อิสราเอลกับฮามัส ก็ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน จากการปิดน่านฟ้า และจากราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่สูงขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนของสายการบินทั่วโลก รวมไปถึงเรื่องของห่วงโซ่อุปทานซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจการค้า ทั่วโลก และใน พ.ศ. 2567 พบว่าสถานการณ์ของอุตสาหกรรมการบินดีขึ้นมากอย่างต่อเนื่อง และปริมาณ การจราจรทางอากาศในเส้นทางส่วนใหญ่ได้ฟื้นตัวกลับมาอยู่ในระดับที่เท่ากับหรือมากกว่าปริมาณเมื่อช่วง ก่อนเกิดโควิดแล้วในช่วงปลายปี พ.ศ. 2566 ที่ผ่านมา เส้นทางระหว่างประเทศของภูมิภาคเอเชีย ยกเว้น เอเชียตะวันตกเฉียงใต้ ยังคงมีปริมาณต่ำกว่าช่วงก่อนเกิดโควิด แม้ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่ปรับตัวสูงขึ้น และ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจจะเป็นปัจจัยลบ แต่สายการบินก็สามารถมีกำไรจากการดำเนินการ โดยพบ ว่าปัจจัยเสี่ยงสำหรับอุตสาหกรรมสายการบินที่อาจต้องเผชิญในปี พ.ศ.2567 ก็คือ ปัญหาการขาดแคลน บุคลากรในสายงานหลัก เช่น นักบินและช่างอากาศยาน ตลอดจนปัญหาเรื่องห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งส่งผลต่อ การขาดแคลนอะไหล่สำรองในการซ่อมบำรุง เป็นต้น

ระเบียบวิธีวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษามุมมองและการตัดสินใจจากประสบการณ์โดยตรงของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้กลยุทธ์วิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Research Strategy) ผู้ให้ข้อมูล ได้ให้การสัมภาษณ์แก่ผู้วิจัยโดยไม่มีการชี้นำใด ๆ และผู้วิจัยได้จัดทำโครงสร้างคำถามสำหรับการ สัมภาษณ์อย่างละเอียดเป็นรายบุคคล (Interview Guide) เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยคำถามหลักจะเหมือนกันทุกคน แต่รายละเอียดคำถามสามารถปรับเปลี่ยนตามบริบทของบทสนทนา การวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาเช่นนี้ถือเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ช่วยอธิบายความแตกต่างของความเข้าใจ และการรับรู้ในปรากฏการณ์ต่าง ๆ รวมถึงสะท้อนประสบการณ์ชีวิตของผู้ให้ข้อมูลได้อย่างลึกซึ้ง (ปญญนุช อำนวนผล, 2564) ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปพัฒนาองค์ความรู้และต่อยอดงานวิจัยได้



สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำแนวทางของ Matthew (1994) มาใช้ในรูปแบบการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ (Criterion Sampling) โดยกำหนดเกณฑ์ให้ผู้ให้ข้อมูลต้องแสดงความสนใจและยินยอมให้สัมภาษณ์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่ผู้วิจัยรู้จักหรือมีความคุ้นเคย อาจเคยทำงานร่วมกันหรืออยู่ในองค์กรใกล้เคียงกัน เพื่อให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างสบายใจและเชื่อถือได้ ผู้ให้ข้อมูลจึงกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา

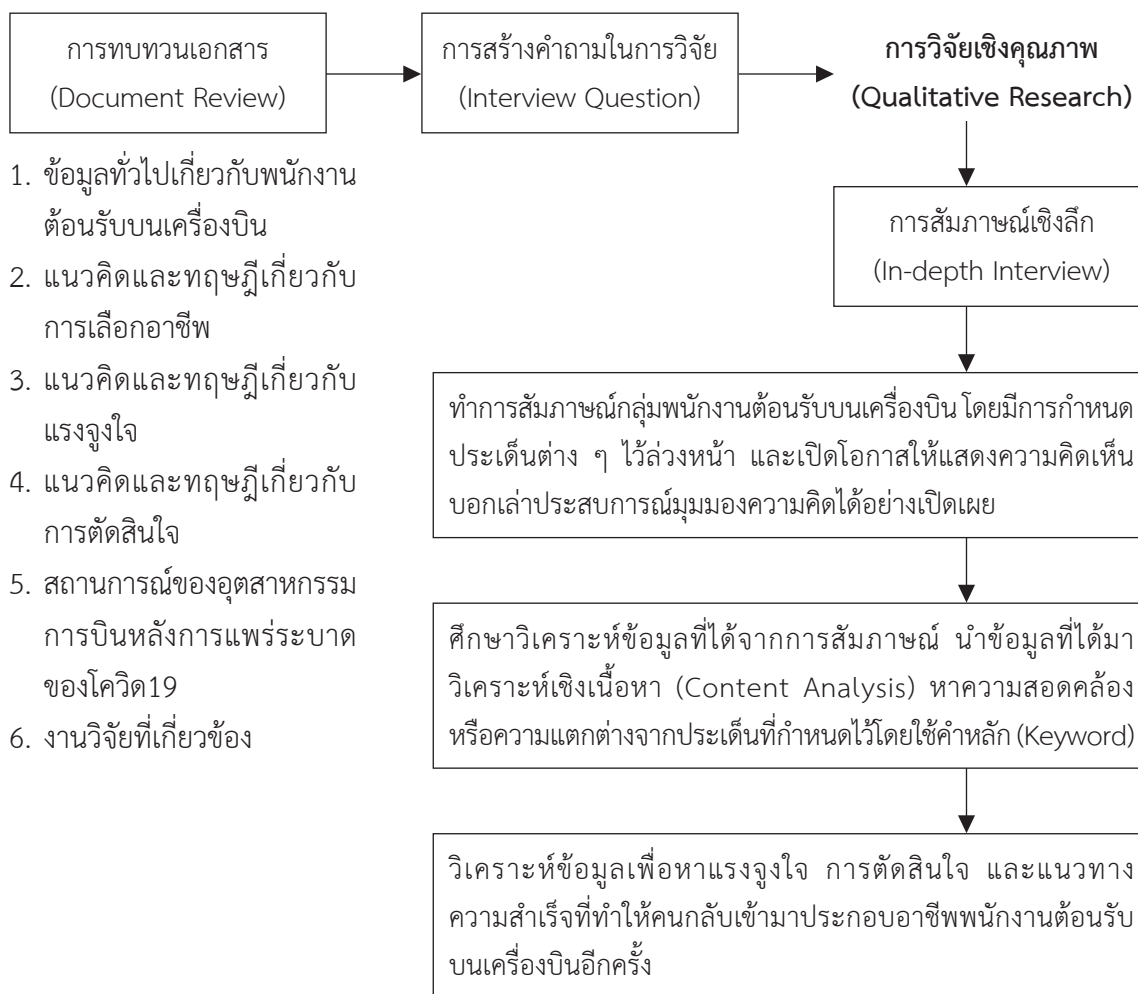
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) มีคุณสมบัติดังนี้

- 1) เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทย ทั้งเพศชายและหญิง จากสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost Airlines) หรือสายการบินบริการเต็มรูปแบบ (Full-service Airlines) ทั้งในและต่างประเทศ
- 2) มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนสถานการณ์โควิด-19 และเคยประกอบอาชีพอื่นในช่วงเวลาที่ไม่สามารถปฏิบัติงานบนเครื่องบินได้เนื่องจากผลกระทบของสถานการณ์โควิด-19

3) การเก็บข้อมูลเริ่มต้นจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8-10 คน และดำเนินการต่อเนื่องจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (Data Saturation) โดยทั่วไปจะเกิดขึ้นเมื่อมีการสัมภาษณ์ประมาณ 8-16 คน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Namey et al. (2016) ที่ระบุว่า การสัมภาษณ์เชิงลึกในช่วงดังกล่าวสามารถครอบคลุมเนื้อหาหลักที่ต้องการศึกษาได้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

ประเภท	กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	จำนวน
กลุ่มที่ 1	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปัจจุบันกลับมาประกอบอาชีพและยังปฏิบัติงานอยู่	5 คน
กลุ่มที่ 2	อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปัจจุบันไม่ได้ประกอบอาชีพดังกล่าวแล้ว	4 คน

กระบวนการวิจัย



ภาพที่ 1 กระบวนการวิจัย

ผลการวิจัย

เพื่อตอบคำถามการวิจัยทั้ง 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 มุมมองและการตัดสินใจทำงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างไร ข้อ 2 ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับเข้ามาสู่อำชีพหลังสถานการณ์โควิด-19 จากมุมมองและประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ (Key Information) ทั้งหมด 9 คน ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลจากการบันทึกการสัมภาษณ์เป็นประเด็นสำคัญ ๆ แล้วนำมาจัดหมวดหมู่เพื่อเปรียบเทียบความเหมือน ความแตกต่างของข้อมูลที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน และนำมาจัดกลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูล

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์ทำงาน ในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
P1	อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	10 ปี
P2	อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	7 ปี
P3	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	9 ปี
P4	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	6 ปี
P5	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	6 ปี
P6	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	7 ปี
P7	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4 ปี
P8	อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4 ปี
P9	อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4 ปี

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 9 คน ทุกคนมีประสบการณ์ในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนสถานการณ์โควิด-19 และได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยที่ 5 คน ยังคงเลือกกลับมาประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลังจากเหตุการณ์ดังกล่าว และอีก 4 คน เลือกที่จะไม่กลับมาประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีก

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 9 คน พบว่ามุมมองต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นไปตามทฤษฎีการเลือกอาชีพ 8 หมวดหมู่ ได้แก่ ทำตามค่านิยมที่ตนเองนับถือ, ต้องการอิสระ, ประสบการณ์ชีวิต (Life Experience), สถานะทางสังคมในด้านเศรษฐกิจ, ความมั่นคงทางรายได้และการเงิน, เข้าหาสิ่งแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้ได้ใช้ทักษะ, ตอบสนองรูปแบบของการดำเนินชีวิต และได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หัวข้อตามทฤษฎีแรงจูงใจอีก 8 หมวดหมู่ ได้แก่ รูปแบบงาน, ได้รับการยกย่องนับถือ, ค่าตอบแทน/เงินเดือน, ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ความมั่นคงในอาชีพ, ความรับผิดชอบ และสภาพการทำงาน

ผลการสัมภาษณ์ยังแสดงให้เห็นถึงการตัดสินใจทำงานของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการเลือกอาชีพ 6 หมวดหมู่ ได้แก่ ความมั่นคงทางรายได้และการเงิน, สถานะทางสังคมในด้านเศรษฐกิจ, ตอบสนองรูปแบบของการดำเนินชีวิต, ทำตามค่านิยมที่ตนเองนับถือ, เข้าหาสิ่งแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้ได้ใช้ทักษะ และ ประสบการณ์ชีวิต (Life Experience) เป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจ 4 หมวดหมู่ ได้แก่ ค่าตอบแทน/เงินเดือน, ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน, รูปแบบงาน และสภาพการทำงาน ประกอบกับทฤษฎีการตัดสินใจอีก 1 หมวดหมู่ คือการตัดสินใจระยะยาว

ในส่วนข้อมูลที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับเข้าสู่อาชีพเดิมหลังสถานการณ์โควิด 19 อธิบายได้ด้วยทฤษฎีการตัดสินใจ 7 หมวดหมู่ ได้แก่ การตัดสินใจเป็นกลุ่ม, ใช้การเรียนรู้จากอดีต, การรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์, การตัดสินใจระยะยาว, การประเมินทางเลือก, การตัดสินใจตามข้อจำกัดส่วนบุคคล และความเชื่อ ทฤษฎีการเลือกอาชีพ 6 หมวดหมู่ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์ชีวิต (Life Experience), ความมั่นคงทางรายได้และการเงิน, โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน, ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น, ตอบสนองรูปแบบของการดำเนินชีวิต และทำตามค่านิยมที่ตนเองนับถือ ประกอบกับทฤษฎีแรงจูงใจอีก 5 หมวดหมู่ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานองค์กร, ค่าตอบแทน/เงินเดือน, ความมั่นคงในงาน, สภาพการทำงาน และรูปแบบงานอีกด้วย

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับมุมมองและการตัดสินใจทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลังสถานการณ์โควิด-19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษามุมมองและการตัดสินใจทำงานของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลังสถานการณ์โควิด-19 และ 2) ศึกษาทฤษฎีความสำเร็จของสายการบินที่ส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับกลับเข้าสู่อาชีพเดิม เพื่อหาคำตอบจากคำถามวิจัยหลัก 2 ข้อ คือ

1. มุมมองและการตัดสินใจทำงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับเข้าสู่อาชีพหลังสถานการณ์โควิด-19

มุมมองและการตัดสินใจทำงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการวิเคราะห์พบว่ามุมมองและการตัดสินใจทำงานของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสอดคล้องกับทฤษฎีการเลือกอาชีพและทฤษฎีแรงจูงใจ ตามทฤษฎีการเลือกอาชีพของ Roe (1956) บุคคลจะเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพและสนองความต้องการของตนเอง โดยแบ่งเป็น 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- ภาพลักษณ์ของอาชีพ เช่น ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และเสรีภาพในการทำงาน (พนิดา พรหมรัตน์, 2559) จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าอาชีพนี้ตอบสนองค่านิยมส่วนตัว เช่น การได้ท่องเที่ยว เปิดโลกทัศน์ใหม่ ๆ ได้ไปในที่ใหม่ ๆ ที่ตนเองไม่เคยไป เป็นไลฟ์สไตล์แบบที่ตนเองต้องการสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทรา แก่นน้อย (2566) อีกทั้งยังได้รับการยกย่องนับถือเนื่องจากถูกมองว่าเป็นอาชีพที่แต่งตัวดูดีภายใต้ยูนิฟอร์มได้พบเจอผู้คนมากมายหลากหลายแบบอีกด้วย
- รายได้และสวัสดิการรวมทั้งความมั่นคงทางการเงิน ทฤษฎีการเลือกอาชีพของ Schaffer (1953) ระบุว่าความมั่นคงทางรายได้เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกอาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับถูกมองว่ามีค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับสายงานบริการอื่น ๆ หรือเมื่อเทียบกับอายุงานที่เท่ากันในตำแหน่งงานอื่น ๆ
- รูปแบบของงาน ที่มีขอบเขตเวลาชัดเจน ไม่มีงานค้างหลังเวลา เป็นงานที่มีขอบเขตความรับผิดชอบและเวลาทำงานที่ชัดเจน ปราศจากความกดดันภายนอก สอดคล้องกับแนวคิดของ Schaffer

และการศึกษาของอภินันท์ ทรัพย์มาก (2557) ที่ชี้ว่าความสุขกับงานขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองความต้องการเป็นอิสระ

- การทำตามเป้าหมายหรือจุดประสงค์ (Goals) ความมุ่งมั่นในการทำงานยังเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่พบจากการวิเคราะห์ โดยสอดคล้องกับแนวคิดสังคมวิทยาของอนุกูล หุ่นงาม (2562) ที่กล่าวว่าการตัดสินใจของมนุษย์เกิดจากการตั้งเป้าหมายและการกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว

ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็ถูกมองว่าเปิดโอกาสให้ได้ใช้ทักษะต่าง ๆ เนื่องจากเป็นงานที่ทำหาย เนื่องจากต้องจัดการกับคนหลายประเภท ทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสาร รวมถึงความกดดันด้านความปลอดภัย โดยเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ตามแนวคิดของ Herzberg (1959)

นอกจากนี้ ความรับผิดชอบ (Responsibility) ในอาชีพนี้ได้กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจรวมถึงความรักในงาน ขณะที่สภาพแวดล้อมในการทำงานและความก้าวหน้าในสายงานเป็นปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ตาม Herzberg (1959) ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อุรฤกษ์ ปรากฏ, 2559)

ด้านประสบการณ์ชีวิต (Life Experience) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Anne Roe (1956) และการศึกษาของ Garrison (1956) ยังสะท้อนว่าแรงบันดาลใจจากครอบครัวเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพอีกด้วย

ปัจจัยที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับเข้าสู่อาชีพหลังโควิด-19

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยเหล่านี้สอดคล้องกับทฤษฎีการตัดสินใจ การเลือกอาชีพ และแรงจูงใจ

- การจัดการและนโยบายของบริษัท จากผลกระทบการถูกระงับเที่ยวบิน การจำกัดเส้นทางการบิน การยกเลิกสายการบิน การลดต้นทุนซึ่งรวมถึงการลดจำนวนพนักงานด้วย ที่แตกต่างกันในแต่ละสายการบิน ผลักดันและส่งผลต่อทัศนคติของพนักงาน โดยสายการบินแบบ Full-service มีมุมมองเชิงบวกขณะที่สายการบินแบบ Low-cost Airline มีความรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมและไม่ชัดเจน (อารียา สุขโต, 2563; ทักษิณา แสนเย็น และคณะ, 2563; สุธีระพงษ์ สว่างวงศ์ และคณะ, 2567)

การจัดการและนโยบายเหล่านี้เป็นปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ตามทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา (Motivation-Hygiene Theory) Herzberg (1959) ซึ่งช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจและรักษาความมั่นคงในงาน

- ประสบการณ์ชีวิต (Life Experience) ที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับจากการจัดการและนโยบายของบริษัท ระหว่างช่วงโควิด-19 มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกหรือไม่เลือกกลับเข้าสู่อาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามกลยุทธการตัดสินใจของ Dinklage (1977) รู้จักทางเลือกที่มีอยู่จากการรวบรวมข้อมูล อีกทั้งยังเกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิศักดิ์ ดวงภักดี (2550)

- ความเชื่อมั่นในอาชีพ ที่ผู้ให้ข้อมูลมองเห็นถึงคุณค่าและความมั่นคงในอาชีพซึ่งไม่สามารถถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีได้ ต้องใช้บุคลากรในการดูแลเรื่องความปลอดภัยและการบริการบนเครื่องบิน จึงมีความมั่นคงในอาชีพ (Job Security) (Reeder, 1996; Herzberg, 1959) และตรงกับการคาดการณ์ของสถาบันการบินพลเรือนและสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transportation Association: IATA) ว่าอุตสาหกรรมจะฟื้นตัวอย่างต่อเนื่องหลังสถานการณ์โควิด-19
- รูปแบบงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน ยังคงมีลักษณะและข้อดีเช่นเดิม คือ การได้เดินทาง ความยืดหยุ่นของตาราง และมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารหรือเพื่อนร่วมงานจากหลากหลายวัฒนธรรมเปิดโอกาสให้ใช้ทักษะหลากหลายด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yamashita (2020)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) องค์กรควรจัดทำนโยบายสำรองเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยการให้ข้อมูลที่โปร่งใสและการดูแลพนักงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่ละเลยสวัสดิภาพของบุคลากร

2) องค์กรควรกำหนดแนวทางบริหารจัดการกำลังคนในภาวะวิกฤตอย่างชัดเจนและเป็นธรรม เนื่องจากในสถานการณ์โควิด-19 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวนมาก รวมไปถึงแผนกอื่น ๆ ได้รับผลกระทบจากการเลิกจ้างหรือลดชั่วโมงการทำงานอย่างกระทันหันโดยขาดความชัดเจน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ดังนั้นจึงควรมีแนวทางหรือเกณฑ์ที่ชัดเจนในการลดจำนวนพนักงาน

3) ตัวองค์กรควรมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ คือโปร่งใส ตรงประเด็น และมีช่องทางให้พนักงานสอบถามหรือเสนอแนะ

4) ควรมีระบบสนับสนุนด้านสุขภาพจิตและความมั่นคงในอาชีพ โดยเฉพาะหลังการระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลให้พนักงานจำนวนมากเกิดความไม่มั่นคงในสายงาน การมีระบบให้คำปรึกษา สนับสนุนด้านรายได้ในภาวะวิกฤต และสวัสดิการที่มั่นคงจากบริษัทสายการบิน ที่จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

5) ควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะและศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ การจัดการความเสี่ยง การให้บริการที่ทันสมัยตอบโจทย์ในยุคดิจิทัล จะทำให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าในอาชีพและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

6) ควรมีการส่งเสริมภาพลักษณ์ของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเชิงบวกต่อสังคม เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของบทบาทนี้ในด้านความปลอดภัย การบริการ และการเชื่อมโยงการเดินทางระดับนานาชาติ ซึ่งจะช่วยดึงดูดแรงงานรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพเข้าสู่อาชีพ และเสริมสร้างความภาคภูมิใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพนี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยในอนาคตควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งในแง่ของสายการบินที่แตกต่างกันให้มากขึ้น รวมถึงพนักงานในประเทศต่าง ๆ เพื่อให้เห็นภาพที่ครอบคลุมเกี่ยวกับปัจจัยและข้อมูลที่มีผลต่อมุมมองและการตัดสินใจของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลังสถานการณ์โควิด-19

2) ควรขยายเวลาการศึกษาเป็นเชิงระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของพนักงานที่มีต่ออาชีพหลังโควิด19 อย่างต่อเนื่อง เช่น ผ่านการติดตามกลุ่มตัวอย่างเดิมในช่วงเวลา 2-3 ปี เพื่อดูว่าการกลับเข้าสู่อาชีพเดิมคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือการไม่กลับมานั้นส่งผลต่อคุณภาพชีวิต การเงิน ความพึงพอใจในอาชีพอย่างไร

3) ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมตำแหน่งอื่นในอุตสาหกรรมการบิน เช่น เจ้าหน้าที่ภาคพื้นดิน (Ground staff), พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานอื่น ๆ เพื่อศึกษาภาพรวมของอุตสาหกรรมว่ามีแนวโน้มแรงงานไหลออก หรือแรงงานกลับเข้าสู่อาชีพเดิมในลักษณะใด

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เป็นอย่างดีเนื่องมาจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.สมิตา กลิ่นพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ให้ความเอาใจใส่ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่และเมตตาต่อผู้วิจัย ด้วยดีเสมอมา จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณประธานกรรมการการสอบ และกรรมการการสอบ ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ รวมทั้งมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์เพื่อการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้เหมาะสม รวมทั้งมีความถูกต้องและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยรังสิตทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ให้กับข้าพเจ้าตลอดระยะเวลาในการศึกษา อีกทั้งขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการดำเนินเรื่องเอกสารต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่าน ที่สละเวลาส่วนตัวในการให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัย พร้อมทั้งให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่องานวิจัยชิ้นนี้ รวมถึงผู้เขียนหรือเจ้าของแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อภาคธุรกิจการบิน และธุรกิจอื่น ๆ รวมถึงจะเป็นประโยชน์ต่อไปสำหรับผู้อ่านหรือผู้ศึกษาวิจัยในอนาคต

บรรณานุกรม

- กนกทิพย์ พวงปู้. (2566). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางโดยเครื่องบิน เพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยในช่วงสถานการณ์ Covid19. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ขวัญชนก อยู่สำราญ. (2560). ชีวิตการทำงานและการจัดการร่างกายของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน (แอร์โฮสเตส). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์, ณัฐพงศ์ ประกอบการดี, และชวลีวรรณ ปราณีธรรม. (2564). วิเคราะห์ผลกระทบของการระบาด COVID-19 ต่อธุรกิจสายการบินและแนวโน้มอนาคตของธุรกิจสายการบินหลังการระบาด. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 13(1), 113-135.
- ทักษิณา แสนเย็น, วรุณี เว้นบาป, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรายุทธ, และอาภาภรณ์ หาโສ. (2563). บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19: ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 3(2), 209-220. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ธนกร ณรงค์วานิช. (2562). อุตสาหกรรมการบินจะผ่านไประหว่างกับโควิด 19. วิทยาลัยการท่องเที่ยวและโรงแรม. มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นจาก <https://dspace.spu.ac.th/items/2c7f73b4-6351-4ce3-b7aa-cd737b67299e>
- อัครงค์ ทวีพันธุ์สานต์. (2552). การพัฒนาแบบทดสอบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สืบค้นจาก <http://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2552/b166391.pdf>
- น้ำเพชร อยู่สกุล. (2553). ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). ดุษฎีนิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สืบค้นจาก <https://repository.nida.ac.th/server/api/core/bitstreams/cb0eb52c-0158-40a1-9e80-758e3b57465d/content>
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2563). สถิติการขนส่งทางอากาศ ปี 2563. สืบค้นจาก <https://investor-th.airportthai.co.th/transport.html>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปวีณา รัตมีงาม. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูกลุ่มโรงเรียนบางละมุง 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 3. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57920515.pdf.
- พนิตา พรหมรัตน์. (2559). อิทธิพลที่มีต่อการเลือกประกอบอาชีพเป็นตัวแทนใน กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นจาก <https://core.ac.uk/download/pdf/245341576.pdf>.
- พรรรัตน์ พีรวงศ์สกุล. (2565). การปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อไปปฏิบัติงานในธุรกิจบริการมูลค่าสูง ภายใต้สถานการณ์โควิดสิบเก้า (COVID-19). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก <https://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/570/1/64920592.pdf>

- พัชรียา วิชาสเตรณี, และลักณา สันติณรงค์. (2564). ผลกระทบของโรคระบาดโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน [บทความในการประชุม]. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, หน้า 2360-2367. สืบค้นจาก https://dept.npru.ac.th/conference13/data/files/บทความฉบับสมบูรณ์_NPRU_Conference_Full_Papers_Proceedings.pdf
- พีพีทีวี ออนไลน์. (2561). ส่อง 14 อาชีพในฝันของเด็ก “เน็ตไอดอล-ขายของออนไลน์” ติดอันดับ. สืบค้นจาก <https://www.pptvhd36.com/news/ประเด็นร้อน/73740>
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2567). 10 อาชีพเด่น อาชีพในฝันของเด็กรุ่นใหม่ และสถานภาพของเด็ก Gen Z. สืบค้นจาก <https://www.utcc.ac.th/ม-หอการค้าไทย-เผย-10-อาชีพ>
- ยุวรัตน์ มีทรัพย์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัชตะ จันทรพานิชย์. (2564). ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจการบินจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด -19 (COVID-19). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 13(1), 1-20. สืบค้นจาก <https://so02.tcithaijo.org/index.php/bruj/article/view/246656/168889>
- สถาบันการบินพลเรือน. (2563). สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทยประจำไตรมาสที่ 4/2563 (ตุลาคม-ธันวาคม 2563). สืบค้นจาก <https://www.catc.or.th/old-file/attachments/file/year2563/63Quarter4.pdf>
- สถาบันการบินพลเรือน. (2564). สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2564. สืบค้นจาก https://www.catc.or.th/wp-content/uploads/2022/06/2564_Q4_สรุปข่าวอุต-ตค-ธค64_ลงเวป.pdf
- สถาบันการบินพลเรือน. (2565). สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2565. สืบค้นจาก https://www.catc.or.th/wp-content/uploads/2023/01/2565_สรุปข่าวQ4-65_ตค-ธค-65.pdf
- สถาบันการบินพลเรือน. (2566). สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2566. สืบค้นจาก https://www.catc.or.th/wp-content/uploads/2024/03/2567_สรุปข่าวQ1_ลงเวป.pdf
- สถาบันการบินพลเรือน. (2567). สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำเดือน มกราคม-มีนาคม 2567. สืบค้นจาก https://www.catc.or.th/wp-content/uploads/2024/05/2567_สรุปข่าวQ2_ลงเวป.pdf
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2560). ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการอากาศ ณ. 4.01 พ.ศ. 2560. สืบค้นจาก https://doa.airports.go.th/th/gov_law/205/952.html

- สุจิตรา ริมดิสิต. (2563). ประวัติความเป็นมาอุตสาหกรรมการบิน. สืบค้นจาก http://elfhs.ssru.ac.th/sujitar_su/pluginfile.php/355/mod_resource/content/0/doc_tim1407.pdf
- สุทธิพงษ์ คงพล. (2564). ยุคใหม่ของ CAAT พัฒนาอุตสาหกรรมการบินไทยติดระดับท็อปของโลก. สืบค้นจาก <https://www.thepeople.co/interview/look-up/52831>
- สุภัทรา แก่นน้อย. (2566). พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพที่ชอบ สู้ตัวตนที่ใช้. สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/5056/1/TP%20MM.023%202566.pdf>
- อารียา สุขโต. (2563). วิฤตโควิด-19 กับการปรับตัวของธุรกิจการบิน. สืบค้นจาก https://old.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=75782&filename=index
- อารียา สุขโต. (2564). วิฤตโควิด-19 กับการปรับตัวของธุรกิจการบิน. สืบค้นจาก <https://old.parliament.go.th/handle/20.500.13072/573630?show=full>
- อุรุกษณ์ ประชากุล. (2562). รูปแบบการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. สืบค้นจาก <http://sutir.sut.ac.th:8080/jspui/handle/123456789/8628>
- Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as a phenomenologist views it. In R. S. Valle & M. King (Eds.), *Existential-phenomenological alternatives for psychology* (pp. 48-71). New York: Oxford University Press.
- Cook, G. N., & Billig, B. G. (2017). *Airline Operations and Management*. London: Routledge.
- Diane, L. D., Kimberly, S. B., & Patt, G. (2013). Safety Versus Passenger Service: The Flight Attendants' Dilemma. *The International Journal of Aviation Psychology*, 23(2), 91-112.
- Hackett, G., & Betz, N. E. (1981). A self-efficacy approach to the career development of women. *Journal of Vocational Behavior*, 18(3), 326-339. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(81\)90019-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(81)90019-1)
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to work* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Holland, J. L. (1959). A theory of vocational choice. *Journal of Counseling Psychology*, 6(1), 35-45.
- Holland, J. L. (1997). *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work Environments* (3rd ed.). Odessa: Psychological Assessment Resources.
- Husserl, E. (1970). *The crisis of European sciences and transcendental phenomenology*. Evanston: Northwestern University Press.



- Maslow, A.H. (1943). A Theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
<http://doi.org/10.1037/h0054346>
- Morrow, R., Rodriguez, A., & King, N. (2015) Colaizzi's descriptive phenomenological method. *The Psychologist*, 28(8), 643-644.
- Namey, E., Guest, G., Thairu, L., & Johnson, L. (2016). Data saturation: What it is and what it isn't. In G. Guest & E. Namey (Eds.), *Applied thematic analysis* (pp. 49-79). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Reedy, M. N. (1981). Age and Sex Differences in Satisfying Love Relationships across the Adult Life Span, *Human Development*, 24(1), 52-66.
- Roe, A. (1956). *The Psychology of Occupations*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Schaffer, R. H. (1953). Job Satisfaction as Related to Need Satisfaction in Work. *The Psychological Monographs*, 67(14), 1-29. Doi: 10.1037/h0093658
- Tunstall, S. L. (1976). *Career development theory*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Yamashita, A. (2020). Cabin crew's motivation and job satisfaction: A study of airline employee in Japan. *Journal of Air Transport Management*, 85, 101834. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101834>