



วารสารปรัชญาปริทรรศน์

JOURNAL OF PHILOSOPHICAL VISION

ISSN: 1513-6620 (Print) × ISSN: 2773-9643 (Online)

<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/phiv/index>



Research Article

DOI: 10.14456/jpv.2023.18

การรับมือและการจัดการของสายการบินโอมานแอร์ ในสถานการณ์แพร่ระบาด

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

Coping and Management of Oman Air Crew in the Situation of Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)

พรศิริ แสงข้า¹, ฉัตรวรวิญช์ องค์กรสิงห์²

Pornsiri Sangkhum¹, Chatwarun Angasinha²

ARTICLE INFO

Name of Autor:

1. พรศิริ แสงข้า

วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต,
ประเทศไทย

Pornsiri Sangkhum

College of Social Innovation, Rangsit
University, Thailand

Email: pornsiri.pure@gmail.com

Corresponding Author:

2. ผศ.ดร. ฉัตรวรวิญช์ องค์กรสิงห์

วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต,
ประเทศไทย

Asst.Prof.Dr. Chatwarun Angasinha

College of Social Innovation, Rangsit
University, Thailand

Email: chattrsu@gmail.com

คำสำคัญ:

การรับมือ; พนักงานสายการบิน; โรคติดเชื้อ
ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

Keywords:

Coping; Airline Staff; Coronavirus Disease
2019 (COVID-19)

Article history:

Received: 07/08/2022

Revised: 19/09/2022

Accepted: 23/02/2023

Available online: 19/06/2023

How to cite:

Pornsiri, S. & Angasinha, C. 2023.
Coping and Management of Oman Air
Crew in the Situation of Coronavirus
Disease 2019 (COVID-19). *Journal of
Philosophical Vision* 28 (1), 209-229.

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the work adaptation of Oman Air cabin crew. In the situation of the epidemic of corona virus 2019 (COVID-19). 2) to find ways to livelihoods of Oman Air cabin crew in the situation of the Coronavirus 2019 (COVID-19) outbreak. It is a qualitative research (Qualitative Research) using an interview as a tool for studying. The key informants this time are Oman Air's cabin crew 2 people, female, 2 Thai nationality, 10 cabin crew, 7 females consist of Thai nationality. Philippines 1 person, male consist of 2 Oman nationals, total of 12 informants. The results of the study revealed that 1) Oman Air crew work adjustment. In the situation of the epidemic of corona virus 2019 (COVID-19). It was found that at first there was no formal protection regulations, salary reductions and staff reductions were announced, causing anxiety and happiness at work to feel unequal, but after the announcement of the rules on prevention methods. The use of protective equipment gives a sense of safety and the importance of the crew in terms of health and safety builds the trust and loyalty of the crew. 2) Guidelines for the lives of crew members of Oman Air in the situation of the Coronavirus 2019 (COVID-19) outbreak found that the crew tried to change their lifestyles to be able to live happily during the crisis. The development of more skills was proud after the organization held a joint meeting between management and employees. Comments have been proposed to send their employees to fly with other airlines to arrange a return flight to Muscat-Doha for the FIFA World Cup 2022 (Fifa World Cup 2022) and adjusting the work of some employees to understand the airline's policy makes employees happy to work more than during the COVID situation.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาเรื่องการปรับตัวในด้านการทำงานของลูกเรือสายการบินโอमानแอร์ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และ 2) เพื่อหาแนวทางการดำรงชีวิตของลูกเรือสายการบินโอमानแอร์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญในครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับสายการบินโอमानแอร์ ในตำแหน่งหัวหน้าลูกเรือ (Cabin Director) ทั้งหมด 2 คน ในตำแหน่งลูกเรือ (Cabin Crew) 10 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) การปรับตัวในด้านการทำงานของลูกเรือสายการบินโอमानแอร์ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่าในช่วงแรกยังไม่มีกฎระเบียบการป้องกันอย่างเป็นทางการ ทำให้เกิดความกังวล และความสุขในการทำงานลดลง รู้สึกไม่เท่าเทียม แต่ภายหลังการประกาศกฎเรื่องวิธีการป้องกัน ทำให้รู้สึกมีความปลอดภัย อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับลูกเรือในด้านความปลอดภัยทางด้านสุขอนามัย ทำให้ลูกเรือเกิดความไว้วางใจ และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร 2) แนวทางการดำรงชีวิตของลูกเรือสายการบินโอमानแอร์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ลูกเรือพยายามปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุขในภาวะวิกฤต โดยพัฒนาให้มีทักษะเพิ่มมากขึ้นเกิดความภาคภูมิใจ ภายหลังทางองค์กรได้มีการจัดประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน มีการเสนอความคิดเห็นให้ส่งพนักงานในสังกัดเข้าบินร่วมกับสายการบินอื่น ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นมากกว่าในช่วงสถานการณ์โควิด

1. บทนำ

การบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรม “ระดับโลก” ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด การเชื่อมโยงประชาชนวัฒนธรรม และธุรกิจต่างๆ ทั้งทั้งทวีป มีความสำคัญในการสนับสนุนเศรษฐกิจโลก และสร้างผลประโยชน์ทางสังคมผ่านกระบวนการขนส่งทางอากาศ เพราะสายการบินให้บริการเครือข่ายขนส่งทั่วโลกที่รวดเร็ว ซึ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจทั่วโลก และอำนวยความสะดวกในด้านการค้า และการท่องเที่ยวระหว่างประเทศซึ่งการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในอนาคตมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับเศรษฐกิจทั่วโลกและการเติบโตด้านการค้าและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ซึ่งจากสถานการณ์โควิดที่เข้ามาเยี่ยมเยือนทุกภูมิภาคของโลก ในภาพรวมทุกคนทุกภาคส่วนได้รับผลกระทบจากโควิด สภาพการณ์ของโควิดทำให้เกิดมาตรการในการแก้ไขปัญหา จะพบเห็นว่าสถานการณ์โควิดได้ทำให้สถิติการบิน การเดินทางลดลง ไม่เฉพาะแต่เครื่องบิน แต่เป็นการลดลงของระบบขนส่งทั้งหมด และเกิดผลในทางเสียหายต่ออุตสาหกรรมการบินอย่างประเมินค่าไม่ได้ สำหรับอุตสาหกรรมการบิน (Airline industry) ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจแรกที่ได้รับผลกระทบโดยตรงอย่างรุนแรงนั้น ธุรกิจการบินจำเป็นต้องปรับตัวเป็นอย่างมากเพื่อลดขนาดองค์กรและปรับรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในอนาคต (ปกรณ์ อุดมธนะสารสกุล, 2565)

ดังนั้นสำหรับผู้วิจัยซึ่งมีอาชีพเป็นพนักงานสายการบินโอमानแอร์ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และทำงานในสายการบินโอमानแอร์มานาน มีความรู้ความเข้าใจและความสัมพันธ์ในประเทศโอमान

ในระดับหนึ่ง สำหรับตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานอยู่นั้น นับได้ว่าเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญในฐานะที่เป็นบุคคลที่ให้บริการผู้โดยสารโดยตรง และเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุดซึ่งทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน และดูแลให้ผู้โดยสารอยู่ในความปลอดภัย ดังนั้น พนักงานสายการบินต้องมีบุคลิกลักษณะพื้นฐานสำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจ การกล้าแสดงออกคล่องแคล่วรวดเร็ว ช่างสังเกต รักการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ การเติบโตของสายการบินก่อนที่จะมีสถานการณ์โควิด ความเติบโตของสายการบินโอมานเป็นไปอย่างน่าพอใจ จากการเติบโตดังกล่าวโอมานแอร์ได้วางแผนที่จะมุ่งรักษาอัตราการเติบโต ณ ปีที่สถานการณ์โควิดยังไม่แพร่ระบาดเช่นนี้ (ขณะที่เขียนงานวิจัยนี้เป็นปี 2565) แต่การวางแผนการดำเนินงานเพื่อขยายการเติบโตของธุรกิจการบินก็พบอุปสรรค เมื่อปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดในประเทศโอมานเริ่มต้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2563 ภายหลังจากการตรวจพบหาเชื้อไวรัสโคโรนา มีผลเป็นบวกรจากผู้โดยสารชาวโอมานที่เดินทางมาจากประเทศอิหร่าน 2 คน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการแพร่ระบาดภายในประเทศโอมาน (Thealami.com, 2565)

ประเทศโอมานได้ประกาศปิดประเทศ (Lockdown) ครั้งแรก และได้ประกาศขยายระยะเวลาออกไปอีกจนถึง 29 พฤษภาคม 2563 ประกาศหยุดงานทั้งในส่วนราชการและเอกชน รวมถึงร้านค้าร้านอาหารต่าง ๆ อีกทั้งการเดินไปยังพื้นที่สาธารณะ หยุดทุกกิจกรรมที่มีภายในประเทศโดยมีมาตรการ การให้บริการและจำหน่ายสินค้าอุปโภค ชูเปอร์มาร์เก็ต ในห้างสรรพสินค้า และการส่งเดลิเวอรี่เท่านั้น ครั้งที่ 2 ปิดกั้นการเดินทางข้ามจังหวัดและปิดพรมแดนเข้าออกต่างประเทศทั้งทางบกและอากาศ ยอดผู้ติดเชื้อเดือนมีนาคม เพิ่มขึ้นมากกว่าวันละ 100 คน และยังคงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจนเป็นเหตุให้โรงพยาบาลหลายแห่งในมัสกัต (เมืองหลวงประเทศโอมาน) รับเฉพาะผู้ป่วยฉุกเฉินเท่านั้น หากพบอาการไม่ร้ายแรง แพทย์จะสั่งให้กักตัวที่บ้าน ในวันที่ 1 เมษายน 2563 มีการรายงานผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid 19) เสียชีวิตเป็นครั้งแรก ในเดือนเดียวกันพบผู้ติดเชื้อที่อายุน้อยที่สุด ต่อเนื่องมาถึงเดือนพฤษภาคม สถานที่ท่องเที่ยวในต่างจังหวัดมีการประกาศปิดตัวลง มีรายงานการเสียชีวิตในพื้นที่นอกเมืองหลวงครั้งแรก เดือนมิถุนายน สถานการณ์โควิดได้เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลถือศีลอด ของผู้นับถือศาสนาอิสลาม และเทศกาลขึ้นปีใหม่ของผู้นับถืออิสลาม คณะกรรมการสูงสุดของประเทศโอมานประกาศห้ามออกมาทำการฉลองในช่วงเทศกาล เพื่อหลีกเลี่ยงการพบปะของผู้คน แต่ยอดผู้ติดเชื้อยังคงสูงขึ้น คณะกรรมการสูงสุดประกาศยกเลิกเที่ยวบินทั้งขาเข้าและขาออกระหว่างประเทศ คงเหลือไว้แต่เพียงเที่ยวบินภายในประเทศเท่านั้น ณ วันที่ 29 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป สถานการณ์โควิด 19 จึงส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการประกอบธุรกิจการบินในประเทศโอมาน (Ministry Of Health [MOH], 2020)

สายการบินโอมานแอร์ (Oman Air) เป็นสายการบินประจำชาติของประเทศรัฐสุลต่านโอมาน สายการบินแห่งนี้มีฐานการบินหลักอยู่ที่ท่าอากาศยานนานาชาติมัสกัต ให้บริการเที่ยวบินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงบริการแท็กซี่อากาศในภูมิภาคและบริการเที่ยวบินสำหรับขนส่งสินค้า มีเส้นทางภายในประเทศ 6 เส้นทาง เปิดให้บริการเส้นทางการบินทั้งหมด 35 เส้นทางบินในมากกว่า 20 ประเทศ ครอบคลุมทวีปเอเชีย ยุโรปและแอฟริกา ได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การการบินระหว่างประเทศในภูมิภาคตะวันออกกลาง (AACO) ในปี 2538 เป็นส่วนหนึ่งในพันธมิตรสายการบินในภูมิภาค ภายหลังจากการแพร่ระบาดสายการบินได้รับผลกระทบโดยตรงจากการแพร่ระบาดนี้เป็นเหตุให้สายการบิน ต้องทำการลดเที่ยวบินระหว่าง

ประเทศลง จากนั้นเริ่มมีการปรับลดเที่ยวบินลงอย่างต่อเนื่อง และยังคงไว้เที่ยวบินในประเทศเท่านั้น (omanair.com, 2565) อย่างไรก็ตามสายการบินได้พยายามปรับตัวในสถานการณ์นี้ โดยทำการยุติทำการบินระหว่างประเทศตามคำสั่งขององค์กรการบินภายในประเทศโอมาน (PACA: The Public Authority for Civil Aviation) เพื่อลดโอกาสเสี่ยงของจำนวนผู้ติดเชื้อซึ่งอาจเดินทางเข้ามาภายในประเทศโอมาน หรือต่อเครื่องบินที่ท่าอากาศยานนานาชาติมัสกัต (Muscat International Airport) และค่อยขึ้นเครื่องใหม่อีกครั้งเพื่อไปยังสนามบินปลายทาง ซึ่งเป็นที่ทำการหลักของสายการบินโอมานแอร์ (Oman Air) อีกทั้งทางสายการบินได้ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการเบื้องต้น (International Civil Aviation Organization[ICAO], 2020)

นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบโดยตรงกับพนักงานสายการบิน บริษัทจำเป็นต้องลดภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงเพื่อความคล่องตัวทางเศรษฐกิจภายในบริษัทเองและสิ่งที่จะต้องลดสิ่งแรกคือ จำนวนพนักงานที่ไม่สมดุลกับจำนวนเที่ยวบินที่เปิดทำการบิน ในระยะแรกสถานการณ์กลับแย่ลง จำนวนการแพร่ระบาดในประเทศโอมานเพิ่มมากขึ้นอย่างเท่าตัว และในอีกหลายประเทศทั่วโลกอาทิ ได้ประกาศปิดประเทศห้ามนำเครื่องบินเข้าและออกเว้นแต่การลงจอดฉุกเฉินเท่านั้น ส่งผลให้แบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น เป็นเหตุให้ต้องปลดพนักงานในตำแหน่งหัวหน้าลูกเรือ และลูกเรือ สำหรับพนักงานที่ยังคงเหลืออยู่ก็มีมาตรการปรับลดเงินเดือนจำนวน 80% ของเงินเดือน ปรับตารางบินของลูกเรือลดตารางบินลง โดยหยุดแบบไม่ได้รับเงินเดือน การปรับตัวของสายการบินโอมานมีผลต่อคุณภาพชีวิตของลูกเรือโอมานอย่างยิ่ง ทั้งเศรษฐกิจในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของลูกเรือเอง ค่าครองชีพ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของลูกเรือโอมานลดลงตามลำดับพนักงานสายการบินโอมานต่างรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในชีวิตในเรื่องภาวะเศรษฐกิจ ภาพรวมของรายรับรายจ่ายของพนักงานสายการบินที่มีความรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในครอบครัว เช่น การส่งเสียให้น้องเรียน ภาวะผ่อนรถ ผ่อนที่อยู่อาศัย ภาระของการต้องสนับสนุนและดูแลครอบครัว สภาวะการณ์อันจำกัดทางเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อจิตใจ ต่อความเครียด และแน่นอนว่าส่งผลต่อการทำงาน (International Civil Aviation Organization[ICAO], 2020)

ดังนั้น การปลดลูกเรือถือว่าการแก้ปัญหาอย่างหนึ่ง แต่การบริหารจัดการลูกเรือที่ยังคงเหลือเป็นปัญหาอีกประการหนึ่ง เนื่องจากสายการบินมีผู้ใช้บริการอยู่ในหลายประเทศ และต้องจ้างพนักงานที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติซึ่งเชื้อชาติที่แตกต่างกัน ต้องฝึกฝนทักษะการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการทำงานเป็นทีมสำคัญมากเพราะสายการบินในเอเชียและยุโรปจะมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความหลากหลายเชื้อชาติทำให้ต้องเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทักษะของการทำงานเป็นทีม แต่ในท่ามกลางปัญหารุมเร้าทางด้านรายรับที่ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย พนักงานสายการบินโอมานต้องมีการปรับตัวเพื่อดำรงชีวิตท่ามกลางสถานการณ์การแพร่เชื้อโควิด 19 และการปรับตัวของพนักงานสายการบินโอมานนี้มีความน่าสนใจอย่างยิ่งอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ วัฒนธรรมของพนักงานสายการบินโอมานที่มีความแตกต่างกัน จากความสำคัญของการกล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาผลกระทบของพนักงานสายการบินหนึ่งในโอมาน ในสถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษากระบวนการของการปรับตัวด้านการทำงานของลูกเรือสายการบินโอมานแอร์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อนำไปสู่แนวทางการจัดการชีวิตของพนักงานสายการบินภายหลังสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโร

นา 2019 (COVID-19) โดยแนวทางนี้จะสามารถเป็นบทเรียนให้แก่แนวธุรกิจอื่นๆ ได้สามารถบริหารจัดการการจัดการชีวิตของบุคลากรในสายธุรกิจนั้นๆ หรือแม้แต่บุคลากรในสายธุรกิจนั้นเองก็สามารถมีแนวทางที่จะจัดการกับชีวิตทางเศรษฐกิจและสังคมของตนเอง เมื่อเกิดสถานการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงดังเช่นการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสเช่นในขณะนี้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาเรื่องการจัดการและการปรับตัวในด้านการทำงานของลูกเรือสายการบินโอमानแอร์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
- 2) เพื่อหาแนวทางการดำรงชีวิตของลูกเรือสายการบินโอमानแอร์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

สำหรับกระบวนการวิธีการวิจัย (Methodology) ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เบื้องต้นผู้วิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูล โดยการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สถิติที่สำคัญต่าง ๆ จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ ตลอดจนเอกสารที่สำคัญของสายการบินโอमान ศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา ตลอดจนผลงานวิจัยประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากการค้นคว้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลที่ได้มาจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ในการกระบวนการสร้างกรอบแนวคิด และการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างหรือเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างหรือมีการนำ คำสำคัญ (Keywords) มาใช้ประกอบในการขึ้นคำถามสัมภาษณ์ กล่าวคือ มีการร่างข้อคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดที่มีค่าสำคัญพร้อมกับลักษณะของข้อคำถามที่มีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะมีการปรับเปลี่ยนถ้อยคำของข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับผู้ที่ให้สัมภาษณ์แต่ละคนในแต่ละสถานการณ์ที่มีเหตุการณ์หรือมีสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบข้อคำถาม อันทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ มีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบชี้นำ (Guided Interview) อันเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามที่มีความชัดเจนตายตัว โดยเป็นแต่เพียงการกำหนดแนวข้อคำถามแบบเปิดกว้าง หรือเป็นการใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยที่มีผลทำให้ข้อคำถามมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง โดยเทคนิคของการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น เป็นเทคนิคและกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการนำมาใช้ในการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล

3.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยใช้เกณฑ์การเลือกผู้สัมภาษณ์ที่มาจากตำแหน่งบริหารในเที่ยวบินและผู้สัมภาษณ์ที่มาจากตำแหน่งปฏิบัติการ ดังต่อไปนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับสายการบินโอมานแอร์ ในตำแหน่งหัวหน้าลูกเรือ (Cabin Director) ทั้งหมด 2 คน เพศหญิง สัญชาติไทย 2 คน ในตำแหน่งลูกเรือ (Cabin Crew) 10 คน เพศหญิง สัญชาติไทย 7 คน สัญชาติฟิลิปปินส์ 1 คน เพศชาย สัญชาติโอมาน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 12 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ที่กำหนดโครงสร้างคำถามไว้อย่างไม่ตายตัว แต่พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ โดยโครงสร้างคำถามได้รับการออกแบบมาจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ เพื่อกำหนดกรอบและประเด็นของโครงสร้างคำถามให้สามารถตอบวัตถุประสงค์และคำถามการวิจัยได้อย่างตรงประเด็น อนึ่ง ในขณะที่ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะทำการจดบันทึกการสัมภาษณ์ และขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักในการบันทึกเทป (หากผู้ให้ข้อมูลหลักอนุญาต ทั้งนี้ผู้วิจัยจะแจ้งต่อผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นการเบื้องต้นว่าข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์จะเป็นข้อมูลที่ได้รับรู้ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์เท่านั้น และการนำเสนอข้อมูลจะเป็นไปในเชิงทฤษฎี โดยไม่เปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูล อันเป็นจรรยาบรรณในการวิจัย) หลังจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis and Synthesis) โดยกระบวนการวิธีการวิจัยในลักษณะเช่นนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นหรือทรรศนะได้อย่างหลากหลายในทุกแง่มุม โดยผู้วิจัย สามารถที่จะดำเนินการสัมภาษณ์ และสามารถที่จะสอบถาม ติดตามและซักไซ้ไล่เลียงข้อมูลข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดปลีกย่อยที่สำคัญและมีความน่าสนใจในแต่ละประเด็นของคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์ อันทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ และข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติที่มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ ที่มีทั้งมิติของความคิดและมิติของความกว้างในเรื่องที่ดำเนินการกระบวนการวิธีการวิจัยนั้น

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบหรือสร้างแบบสัมภาษณ์เจาะลึกรวมทั้งเพื่อนำมาใช้เป็นส่วนประกอบในกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลในการวิจัยในส่วนต่อไปสำหรับแนวทางประการสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางประการสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการขอความร่วมมือจาก พนักงานสายการบินโอมานแอร์ในตำแหน่งหัวหน้าลูกเรือ (Cabin Director) และตำแหน่งลูกเรือ (Cabin Crew) ณ กรุงมัสกัต ประเทศโอมาน ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการกระบวนการบันทึกข้อมูล โดยวิธีการจดบันทึกข้อมูล โดยการขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทำการจดบันทึก เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้นำบทสัมภาษณ์มาถอดเทปแบบคำต่อคำ

เพื่อไม่ให้เกิดการตกหล่นของข้อมูลก่อนจะนำมาสังเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลในลำดับต่อไป จะได้ดำเนินการกระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) มีขั้นตอน ดังนี้

- 1) การจัดแฟ้ม แยกแยะ และจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้
- 2) การนำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ของข้อมูล
- 3) นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทป และการบันทึกภาคสนามมาอ่านหลายๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ

4) นำข้อมูลกลับมาอ่านอีกครั้งโดยละเอียดทุกบรรทัด แล้วจึงตีความ พร้อมทำการตั้งข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ ผลกระทบของพนักงานสายการบินหนึ่งโนโอมาน ในสถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีผลกระทบสำคัญที่ต้องพิจารณา

5) นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้กลุ่มเดียวกัน โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค แล้วจึงตั้งชื่อคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นทั้งกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub - Theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ ซึ่งกระบวนการดังกล่าว คือ การสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยศึกษาทบทวนข้อมูลปฐมภูมิที่อยู่ในรูปข้อความทางภาษา (Textual Primary Data) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ แล้วจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาจำแนกออกเป็นส่วนย่อย (Breaking Down) ตามหน่วยความหมาย (Meaning Unit) หรือหน่วยวิเคราะห์ (Analysis Unit) ในระดับเบื้องต้น จากนั้นทำการกำหนดข้อความสั้นๆ เพื่อใช้เป็นโน้ตหรือหัวข้อสรุปแนวคิดที่สะท้อนความหมายสำคัญ ทั้งที่ปรากฏชัดแจ้งและแฝงอยู่ในข้อมูลส่วนย่อยนั้น แล้วจึงนำหัวข้อสรุปแนวคิดที่มีความหมายคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันจัดเป็นกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิด (Conceptual Categories) ต่าง ๆ กลายเป็นหน่วยความหมายของข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และมีระดับความเป็นธรรมมากขึ้น

6) ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มี การนำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการกระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงพรรณนา หรือเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทราบว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างไร และหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลโดยการพรรณนาข้อมูลตามที่ปรากฏการณ์ร่วมด้วย เพื่อแสวงหาหรือให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบ จากกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาทำการทบทวน วิเคราะห์ ปรับปรุง แล้วสรุปรายงานการวิจัยผลกระทบของพนักงานสายการบินหนึ่งโนโอมานในสถานการณ์โควิด 19 ที่จะสามารถนำไปพัฒนาต่อในอนาคตได้

4. ผลการวิจัย

4.1 การปรับตัวในด้านการทำงานของลูกเรือสายการบินโอมานแอร์ในสถานการณ์โควิด 19

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีผลการสัมภาษณ์ดังนี้

1) สถานการณ์และชีวิตที่เป็นจริงของลูกเรือสายการบินโอมานแอร์ พบว่า มีความเห็นสอดคล้องตรงกันว่าการเป็นพนักงานสายการบินทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดด้านรายได้ ทำให้ลูกเรือแต่ละคนมีการวางแผนการใช้เงินที่แตกต่างกันออกไป แต่ส่วนใหญ่จะมีภาระครอบครัว ได้รับสวัสดิการที่ดี ในการบินไปต่างประเทศ บริษัทจะจัดที่พักอย่างดี และมีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเข้ารับการรักษาได้ทั่วโลก พนักงานสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ทั่วโลก มีอิสระในการใช้ชีวิตได้พบกับปัญหาอุปสรรคใหม่ๆ ทำให้เกิดความท้าทาย และแรงกระตุ้นผลักดันเป็นช่องทางในการฝึกฝนตนที่ดี ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และทักษะการใช้ชีวิต ทั้งนี้ยังมีความเสี่ยงสูงในการประกอบอาชีพอุบัติเหตุอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา มีปัญหาสุขภาพจากการนอนหลับไม่เป็นเวลา และทำให้ความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างลดลง

2) การจัดการของสายการบินโอมานแอร์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกเรือในสถานการณ์โควิด 19 พบว่า ไม่ได้มีการเตรียมตัวเพื่อรับมือกับโรคอุบัติใหม่ที่ไม่ได้เตรียมการมาก่อน สายการบินมีการปลดลูกเรือออก ออกโปรแกรมลดเงินเดือน กำหนดนโยบายพนักงานโดยไม่จ่ายเงินเดือน บริษัทมีการจัดการที่ล่าช้าจากการบริหารภายในที่มีการเปลี่ยนทีมผู้บริหาร ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างทีมใหม่กับทีมเก่า สะท้อนการจัดการที่ไม่เป็นธรรมชาติระหว่างพนักงานสายการบินที่เป็นคนเชื้อชาติโอมาน และต่างชาติ มีการจัดการที่ไม่ชัดเจน และไม่ตรงจุด ส่งผลต่อการดำเนินการทำให้มีอุปสรรคป้องกันที่ไม่เพียงพอ

3) ผลกระทบในการดำเนินชีวิตของลูกเรือสายการบินโอมานแอร์ในสถานการณ์โควิด 19 พบว่า ส่งผลกระทบ 3 ด้าน คือ ด้านสุขภาพ บริษัทไม่มีการออกมาตรการในการป้องกันที่รวดเร็วทำให้เกิดการติดเชื้อเป็นจำนวนมากในช่วงแรก ด้านการเงิน ด้วยจำนวนผู้โดยสารที่ลดลงทำให้รายได้ลดลง และด้านจิตใจ พนักงานเกิดความกังวลในขณะทำงานจะติดเชื้อหรือไม่ หรือจะถูกปลดออกหรือไม่

4) การปรับตัวในด้านการทำงานของลูกเรือสายการบินโอมานแอร์ในสถานการณ์โควิด 19 พบว่า มีการปรับตัวในการใช้จ่ายทางการเงินอย่างสูงต้องมีการจัดการวางแผนการเงินให้มีความชัดเจนมากขึ้น ปรับตัวอย่างสูงมากในการป้องกันรักษาสุขภาพ เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ และวางแผนชีวิตสำรองให้กับตนเอง

4.2 แนวทางการดำรงชีวิตของลูกเรือสายการบินโอมานแอร์ในสถานการณ์โควิด 19

แนวทางในการดำรงชีวิตของลูกเรือสายการบินโอมานแอร์ในสถานการณ์โควิด 19 สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้ 1) การปรับความคิด 2) การวางแผนการใช้จ่ายอย่างรัดกุม ประหยัด 3) การเผื่อใจไว้สำหรับความไม่แน่นอน 4) การฝึกการตั้งรับกับสถานการณ์เสี่ยง 5) การทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ 6) การศึกษาธรรมชาติ และเห็นความเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องธรรมดา และ 7) ฝึกฝนตนเองให้เป็นคนยืดหยุ่น และมีความสุขกับทุกสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิต โดยพบว่า พนักงานสายการบินยอมรับเรื่องรายได้ที่ลดลงแต่รายจ่ายส่วนบุคคลยังคงมีเท่า

เดิม ทำให้ต้องเกิดการปรับตัวในการใช้จ่าย มีการวางแผนลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เช่น การเริ่มมาทำอาหารรับประทานเองแทนการรับประทานอาหารนอกบ้าน เพราะสถานการณ์โควิด 19 ร้านอาหารต่าง ๆ ไม่สามารถเปิดบริการได้ รวมถึงการทำอาหารทานเองจะมีความปลอดภัยด้านสุขอนามัยมากกว่ารับประทานในร้านอาหาร สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย เกิดความภูมิใจและยอมรับในตนเอง อีกทั้งการปรับตัวขององค์กรและพนักงานกับการทำงานหลังสถานการณ์โควิด 19 พบว่า องค์กรมีการปรับตัวโดยการจัดประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เพื่อหาทางออกร่วมกัน โดยมีนโยบายส่งพนักงานบินร่วมกับสายการบินอื่น และเพิ่มเที่ยวบินเพื่อรองรับงานฟุตบอลโลก 2022 (Fifa World Cup 2022) รวมถึงพนักงานได้ทำความเข้าใจถึงนโยบายในการทำงานขององค์กรมากขึ้น ทำให้มีความสุขในการทำงาน และมีการปฏิบัติตัวเหมือนก่อนสถานการณ์ แต่มีการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันตนเองให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการ

5. สรุปและการอภิปรายผล

5.1 การปรับตัวในด้านการทำงานของลูกเรือสายการบินโอมานแอร์ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า สถานการณ์โควิด 19 ในช่วงแรกของการระบาดและยังไม่มีกฎระเบียบการป้องกันการดำเนินงานออกมาอย่างเป็นทางการ รวมถึงการประกาศลดเงินเดือนและประกาศลดพนักงาน ลูกเรือมีความกังวลและมีความสุขในการทำงานลดลง เกิดความหดหู่ในการทำงาน ทำให้ลูกเรือเกิดความเครียดและเกิดความรู้สึกไม่เท่าเทียมกัน在公司 แต่หลังจากที่บริษัทออกประกาศกฎเรื่องวิธีการป้องกัน และการใช้อุปกรณ์การป้องกันโควิด 19 เช่น การสวมหน้ากาก, การใส่ชุด PPE และการใส่ถุงมือ เป็นต้น รวมถึงกฎต่าง ๆ ที่ออกมาบังคับต่อผู้โดยสารในการเดินทางจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎการป้องกันโควิด 19 เช่น การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล และการสวมหน้ากากตลอดเวลา เป็นต้น ทำให้ลูกเรือมีความเห็นและความรู้สึกว่ามีความปลอดภัยในการทำงานมากยิ่งขึ้น ความจงรักภักดีต่อการทำงาน ในด้านชั่วโมงการทำงานที่ลดลงแต่ก็ยังไปทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ภายใต้รูปแบบของสายการบิน ทำให้รู้สึกเหมือนเป็นตัวแทนที่สำคัญของสายการบินโอมาน อีกทั้งสายการบินโอมานยังให้ความสำคัญกับลูกเรือในด้านความปลอดภัยทางด้านสุขอนามัยในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ทำให้ลูกเรือเกิดความไว้วางใจ และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งถือเป็นความสำเร็จของสายการบินที่ถึงแม้จะมีสถานการณ์ปัจจุบันที่เป็นลบต่อธุรกิจ แต่พนักงานในองค์กรยังให้ความจงรักภักดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับบุญเรือน ทองทิพย์ (2563) ได้ทำการศึกษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับศักยภาพของผู้นำต่อการพัฒนาองค์การแบบ New Normal พบว่า ทางสายการบินควรมีการสร้างเชื่อมั่นให้แก่พนักงานในการออกนโยบายรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์ในปัจจุบัน และออกมาตรการในการให้ความช่วยเหลือพนักงานในการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานตามความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิตร ธรรมชาติ (2560) ที่ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญสามารถเสริมสร้างความสุขให้แก่พนักงาน อีกทั้งการได้รับวันหยุดหรือเวลาพักผ่อนที่เพียงพอทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 แนวทางการดำรงชีวิตของลูกเรือสายการบินโอมานแอร์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ลูกเรือพยายามปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตให้สามารถดำรงชีวิตให้อยู่ได้อย่างเป็นสุขในภาวะวิกฤต ในภาวะวิกฤตดังกล่าวผู้ให้สัมภาษณ์บางคนกล่าวว่า สามารถพัฒนาทักษะในด้านอื่น ๆ เช่น ทักษะทางด้านโภชนาการ, ทักษะทางด้านการทำอาหาร, ทักษะทางด้านการขาย และทักษะการวางแผน เป็นต้น หรือแม้แต่การลงทะเบียนเรียนออนไลน์ในสาขาต่าง ๆ เพราะการเรียนออนไลน์เปิดโอกาสให้ผู้คนได้เข้ามาพัฒนาทักษะเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้สัมภาษณ์เกิดความภาคภูมิใจที่ตนเองสามารถค้นพบความสามารถในด้านอื่น ๆ การค้นพบและพัฒนาทักษะดังกล่าวทำให้ลูกเรือสามารถดำรงชีวิตในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ได้อย่างมีความสุขมากยิ่งขึ้น ภายหลังสถานการณ์โควิด 19 ทางองค์กรได้มีการจัดประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน มีการเสนอความคิดเห็นให้ส่งพนักงานในสังกัดเข้าบินร่วมกับสายการบินอื่น จัดเที่ยวบินที่เดินทางไปกลับมัสกัตโดฮา เพื่อรองรับงานฟุตบอลโลก 2022 (Fifa World Cup 2022) และการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบางส่วนมีความเข้าใจถึงนโยบายของสายการบิน ภายหลังการประชุมร่วมกันมีการปรับรูปแบบให้มีความปลอดภัย ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นมากกว่าในช่วงสถานการณ์โควิด และพนักงานมีการปฏิบัติตัวเหมือนช่วงก่อนการแพร่ระบาด โดยพนักงานสายการบินได้มีการกำหนดมาตรการที่เพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เมื่อตรวจสอบพบว่าผู้ให้บริการมีอาการป่วยหรือสงสัยว่าป่วยจะทำการช่วยเหลือและแยกผู้ให้บริการ เพื่อเฝ้าสังเกตอาการและป้องกันการแพร่กระจาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทิตา เปรมแปลก (2565) ได้ทำการศึกษา กลยุทธ์การปรับตัวในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 ของธุรกิจคาเฟ่สตรีเลี้ยงกรณศึกษาธุรกิจร้านอินคาเฟ่ ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า การปรับตัวในด้านการพัฒนากลยุทธ์มีปรับการขายโดยการขายคุกกี้และการจัดโปรโมชั่นให้กับลูกค้า รวมไปถึงการรักษาลูกค้าเก่าเพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ด้านการจำแนกลูกค้าในเรื่องการบริการให้ตรงตามที่ต้องการเพื่อสร้างความประทับใจและสร้างความแตกต่างจากร้านอื่น ๆ สอดคล้องกับ Joseph B. Sobieralski (2020) ได้ทำการศึกษา COVID-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry พบว่า ภายหลังจากการระบาดจะใช้เวลาระหว่าง 5 ถึง 6 ปี ในการปรับตัวให้ธุรกิจการบินสามารถกลับมาดำเนินการได้อีกครั้งจากการกำหนดมาตรการร่วมกันของผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อหาทางออกในการปรับตัวช่วยลดความตึงเครียดในการทำงานของพนักงานสายการบิน และมีความสุขในการทำงานอีกครั้ง

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1) จากการศึกษาด้านการปรับตัวในการทำงานของลูกเรือผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารแก่สถานการณ์ รวมถึงการแจ้งสถานการณ์การดำเนินงานให้แก่พนักงานทราบอย่างรวดเร็วและชัดเจน เพื่อทำให้เกิดการปรับการทำงานที่ตรงจุด รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2) จากการศึกษาด้านการดำรงชีวิตของลูกเรือสายการบินโอมานแอร์ในสถานการณ์โควิด 19 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ลูกเรือคิดวางแผนการดำเนินชีวิตที่มีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น เพราะภาวะวิกฤตสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อย่างเช่นสถานการณ์โควิด 19 ที่สามารถทำให้ธุรกิจทางการเดินทางหยุดลง

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีศึกษาบทสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหาร เพื่อให้ทราบถึงนโยบายและการแก้ปัญหาในภาวะวิกฤตนี้
- 2) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเชิงปริมาณควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกในการศึกษามากยิ่งขึ้น
- 3) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กรภายใต้สถานการณ์ที่เป็นลบต่อธุรกิจ เช่น สถานการณ์โรคระบาด การฟื้นฟูธุรกิจสายการบินในระหว่างสถานการณ์โรคระบาด และสถานการณ์ความไม่มั่นคงภายในประเทศ เป็นต้น

7. เอกสารอ้างอิง

- นนทิตา เปรมแปลก. (2565). กลยุทธ์การปรับตัวในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 ของธุรกิจ คาเฟ่สตรีเลีย้งกรณศึกษา ธุรกิจร้านอินคาเฟ่ ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิชาการมนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 5(1), 116-132.
- บุญเรือน ทองทิพย์. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับศักยภาพของผู้นำต่อการพัฒนาองค์การ แบบ New Normal. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(11), 535-557.
- ปกรณ อุดมธนะสารสกุล. (2565). อิทธิพลของนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตที่มีต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคบริการในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงวิกฤต ของโรคระบาดโควิด-19. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 13(2), 75-92.
- พรพิตร ธรรมชาติ. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- International Civil Aviation Organization [ICAO]. (2020). Effects of Novel Coronavirus (COVID-19) on Civil Aviation: Economic Impact Analysis. เข้าถึงข้อมูล 01/01/2565. จาก https://www.icao.int/sustainability/Documents/Covid19/ICAO_coronavirus_Econ_Impact.pdf.
- Ministry Of Health [MOH]. (2020). ประกาศยกเลิกเที่ยวบินทั้งขาเข้าและขาออก. เข้าถึงข้อมูล 01/01/2565. จาก <https://thaishanghai.thaiembassy.org/th/content/115877->.
- omanair. (2565). ข้อมูลและมาตรการในการจัดการสายการบินโอมาน. เข้าถึงข้อมูล 01/01/1265. จาก <https://www.omanair.com/in/en/oman-air-profile>.
- Sobieralski, J. B. (2020). COVID-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, 100123.
- Thealami. (2565). “โอมานแอร์” รุกขนอาหรับเที่ยวไทย โหมโคโปรโมชั่นสร้างแบรนด์เล็งเปิดบินตรง “ภูเก็ต”. ออนไลน์. เข้าถึงข้อมูล 01/01/2565. จาก <http://www.thealami.com/main/content.php?page=&category=2&id=975>.