

ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ
Attitudes towards Working as a Flight Attendant
for an International Airline

ณัฐรีพรรณ ดำรงรัตน์เกษม¹

Nattaripan Dhamrongratkasem

E-mail: *nattaripan@gmail.com*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์

Assistant Professor Dr. Rawewan Proyrungroj

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1, 2}

Master of Arts Program in Tourism and Hospitality Management,
Suan Sunandha Rajabhat University^{1, 2}

(Receipt of the manuscript: March 11, 2019; Receipt of the revised manuscript:
November 25, 2019; Acceptance of the final manuscript: March 21, 2019)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศโดยศึกษาจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ ที่มีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คัดเลือกโดยวิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงร่วมกับวิธีการคัดเลือกแบบกึ่งสุ่ม เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ร่วมกับการสัมภาษณ์กลุ่มและการสังเกตโดยผู้วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 3 มิติ ได้แก่ 1) ทัศนคติในมิติด้านความคิดและความเชื่อ โดยอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถูกมองว่าเป็นอาชีพในฝันของผู้หญิงส่วนใหญ่ มีโอกาสได้ท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นอาชีพที่มีรายได้ดี และมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) สำหรับทัศนคติในมิติด้านความอารมณ์ และความรู้สึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้สึกในด้านบวกกับอาชีพนี้ เช่น รู้สึกตื่นเต้น รู้สึกกระตือรือร้น และรู้สึกหลงใหลในอาชีพนี้ และ 3) ในทัศนคติในมิติด้านพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติด้านความคิดและความเชื่อและด้านอารมณ์และความรู้สึก พบว่า จากการที่ผู้ให้ข้อมูลมีความคิด ความเชื่อและความรู้สึกในด้านบวกต่ออาชีพ จึงพยายามทุกวิถีในการเตรียมตัวให้มีความพร้อมที่สุดที่จะสามารถได้รับโอกาสในการประกอบอาชีพพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ ฝึกปฏิบัติงานให้บริการ และเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำสำคัญ: ทักษะคติ, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สายการบินระหว่างประเทศ

Abstract

The objective of this research was to study flight attendants' attitudes towards working for an international airline. It employed a qualitative research methodology. Data were collected from 10 Thai flight attendants who had at least 2 years of work experiences, selected by purposive sampling and snowball sampling. A combination of semi-structured interviews and participant observation was used to collect the data. The data were then analyzed with thematic analysis. As for the research findings, three main dimensions of attitudes were identified: 1) for the cognitive dimension, being a flight attendant was perceived as a dream career for most girls; having an opportunity to travel abroad; gaining good remunerative incentives; their duties mainly involving providing food and beverage service; 2) as for the affective dimension, all respondents had positive attitudes towards the career; these attitudes included being excited, enthusiastic, and passionate; 3) for the behavior dimension, it was found that cognitive attitudes and affective attitudes led the respondents to do everything they could to prepare themselves for this career and to ensure that they would gain an opportunity to work as a flight attendant such as taking an English course, getting a training in a service sector, and taking a preparation course for flight attendants.

Keywords: Attitudes, Flight Attendant, International Airline

บทนำ

ท่ามกลางภาวะการแข่งขันอย่างเข้มข้นทางการตลาดของธุรกิจการบินในปัจจุบัน การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ที่ดีของสายการบิน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นบุคคลากรสำคัญเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุด ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสายการบินในการสร้างความประทับใจและเป็นจุดดึงดูดที่ดีที่ทำให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการกับสายการบินอีก

ด้วยคุณลักษณะความสำคัญของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดังที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับอดีตผู้วิจัยได้ประกอบอาชีพนี้ จึงได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของทัศนคติในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นเหตุให้ผู้วิจัยอยากทราบถึงทัศนคติของบุคคลใน

การตัดสินใจก้าวเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นมีทัศนคติอย่างไร เพื่อนำความรู้ของผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในตัดสินใจการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับผู้ที่สนใจต่อไป นอกจากนี้ผลของการวิจัยยังมีประโยชน์ต่อองค์กรสายการบินในการรับรู้ถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพของพนักงานเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงทัศนคติก่อนเริ่มประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชีย

การทบทวนวรรณกรรม

Fishbein and Ajzen (1975, p. 6) ซึ่งเป็นนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาทัศนคติของมนุษย์ ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า "a learned pre-disposition to respond in consistently favorable or unfavorable manner with respect to a given object" ซึ่งหมายถึง ความโน้มเอียงในการตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งเกิดขึ้นเกิดจากการเรียนรู้

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2548) สรุปความสำคัญของการศึกษาทัศนคติ ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้ความเข้าใจ (Understanding or knowledge function) ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่น
2. เพื่อป้องกันตนเอง (Ego-defense or protect their self-esteem) โดยปกติคนทั่วไปมักจะมีความมั่นใจในตัวเองที่ไม่ยอมรับความจริงในสิ่งที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน ดังนั้นทัศนคติจึงสะท้อนออกมาโดยการแสดงออกเพื่อปกป้องตนเอง เป้าหมายของการแสดงออกมาซึ่งทัศนคตินั้นก็เป็นเพียงสิ่งที่บุคคลผู้นั้นหวังใช้เพียงเพื่อการระบายความรู้สึกเท่านั้น
3. เพื่อใช้ในการปรับตัว (Adjusting function or need satisfaction) ทัศนคติจะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสังคมโดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะตอบสนองความต้องการของตนได้
4. เพื่อการแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value expression) ทัศนคตินั้นเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่าง ๆ ที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้นทัศนคติจึง ช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง

กมลเดช ฤทธิเตชชา (2558) ได้ศึกษาเรื่องนางฟ้าติดปีก: ทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส วิธีการขัดเกลาขององค์การสายการบินราคาประหยัดและวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส โดยมีผู้วิจัยเป็นหนึ่ง ในผู้ประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์บุคคลกลุ่มที่ศึกษาทั้งแบบไม่เป็นทางการ และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการศึกษา

พบว่า ทักษะคิดร่วมในการเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส คือ การรับรู้ว่าคุณภาพลักษณะที่แสดงออกถึงความสวยงามของเพศหญิง รายได้ดี เป็นอาชีพที่คนในสังคมให้ค่าสูง รวมถึงการซึมซับอิทธิพลจากครอบครัวหรือคนรอบตัวที่ปฏิบัติงานในองค์การสายการบิน และจากการได้เข้ามาประกอบอาชีพเป็นระยะเวลาหนึ่ง ได้ผ่านกระบวนการขัดเกลาขององค์การสายการบินนับ ตั้งแต่ขั้นตอนในการคัดเลือกแอร์โฮสเตส เข้าสู่องค์การการจัดหลักสูตรอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส การทดลองปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์การ และผู้โดยสารสิ่งเหล่านี้ได้หล่อหลอมและขัดเกลาให้แอร์โฮสเตสเป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของการปฏิบัติงานบนเครื่องบินเป็นอย่างมาก

สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติในการทำงานบริการของบุคคลที่ต้องการเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้ ควรมีความสัมพันธ์ถึงความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดีแบบมืออาชีพ ความรู้ในความปลอดภัยบนเครื่องบิน ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ด้านทักษะที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะการทำงานประจำ ทักษะการจัดการทำงาน ทักษะการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานภายใต้ความกดดันได้ ทักษะการเรียนรู้และทักษะการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานบริการ ด้านทัศนคติในการทำงานบริการ ได้แก่ ต้องการความคิดและการแสดงออกที่เป็นบวก ยิ้มแย้มเต็มใจในการบริการ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยใช้กรอบแนวคิดของ Fishbein and Ajzen (1975) ในการศึกษา โดยแนวคิดนี้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 มิติ ดังนี้

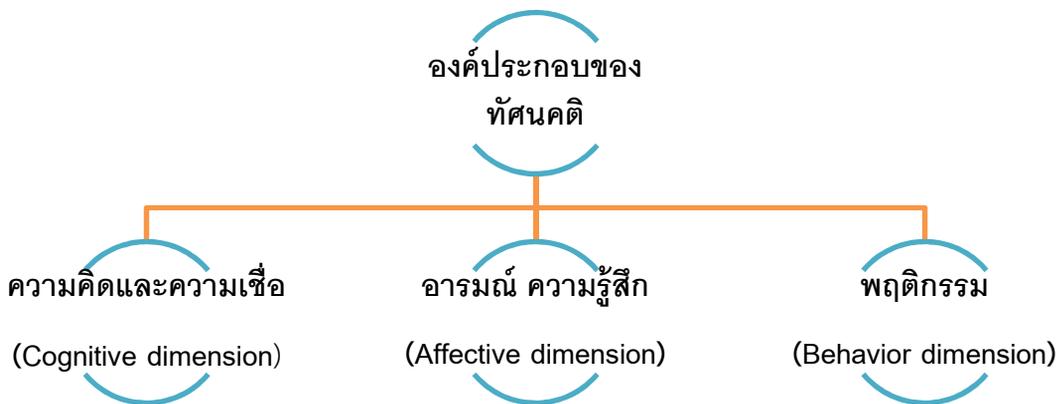
1. องค์ประกอบด้านความคิดและความเชื่อ (Cognitive dimension) เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้เป็นความเข้าใจ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลนั้น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากบุคคลมีความรู้หรือเชื่อว่าสิ่งใดดี ก็มักจะมีความทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงข้าม หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ตัวอย่างเช่น ผู้หญิงไทยมีความใฝ่ฝันที่จะประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะด้วยความเชื่อที่ว่า ค่าตอบแทนสูง และได้ท่องเที่ยวต่างประเทศ

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective dimension) เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึกของบุคคล ซึ่งมีอารมณ์เกี่ยวข้องด้วยเป็นการแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกรัก หรือชอบพอในบุคคลใดหรือสิ่งใด ก็จะช่วยให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลนั้นไปด้วย หรือหากมีความรู้สึกเกลียดหรือโกรธบุคคลใด สิ่งใด ก็จะทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลนั้นหรือสิ่งนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสวมใส่เครื่องแบบของสายการบินแล้ว มีความรู้สึก ภูมิใจ ดูดี สวยสง่า

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior dimension) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติเป็นแนวโน้มที่จะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งที่บุคคลมีทัศนคติ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากความเชื่อและความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้น ยกตัวอย่างเช่น คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องมีความสามารถ

สื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ฉะนั้น ผู้ที่มีความประสงค์จะประกอบอาชีพนี้ ต้องมั่นฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษให้เกิดความเชี่ยวชาญ

องค์ประกอบของทัศนคติต้องมียุ่ประกอบทั้งสามด้านนี้ จึงทำให้เกิดทัศนคติองค์ประกอบด้านสติปัญญาและองค์ประกอบด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กัน และยังมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบด้านพฤติกรรมด้วย ถ้ามีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความรู้สึกที่ดีโอกาสที่จะแสดงออกทางพฤติกรรมที่ดีก็ย่อมจะมีมากตามไปด้วย



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา: ดัดแปลงจาก Fishbein and Ajzen (1975)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้กระบวนทัศน์เชิงตีความ (interpretive paradigm) เป็นแนวคิดในการดำเนินการวิจัย เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยนี้คือการได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกที่มีรายละเอียดรอบด้านตลอดภาพรวมและบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับชาวไทยที่ร่วมงานกับสายการบินระหว่างประเทศ นอกจากนี้ผลการวิจัยของงานวิจัยนี้ยังขึ้นอยู่กับความเข้าใจและการตีความของผู้วิจัยเป็นหลัก โดยความเข้าใจและการตีความดังกล่าวเกิดจากการสังเกตและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นกระบวนทัศน์เชิงตีความจึงมีความเหมาะสมสำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้เลือกวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพราะวิธีการวิจัยนี้จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นข้อมูลเชิงลึกที่มีรายละเอียดและครอบคลุมรอบด้าน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องที่จะศึกษาอย่างชัดเจนและลึกซึ้ง ซึ่งข้อมูลในรูปของสถิติจากการวิจัยเชิงปริมาณนั้น ไม่สามารถที่จะช่วยอธิบายถึงความซับซ้อนและความหลากหลายของทัศนคติต่อการประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างชัดเจน ที่สำคัญงานวิจัยนี้ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรต่าง ๆ กับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยไม่ต้องการที่จะนำผลการวิจัยไปขยายผลอ้างอิงว่าผลการวิจัยดังกล่าว เป็นภาพรวมของทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดของสายการบินระหว่างประเทศ ในทางตรงกันข้ามผู้วิจัยมองว่าทัศนคติเป็นความจริงที่เป็นเอกลักษณ์และเกิดขึ้นเฉพาะบุคคลในสถานการณ์นั้น ๆ จึงไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงต่อประชากรมวลรวมได้

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัยใช้ในโครงการวิจัยนี้ ประกอบด้วย (1) การสัมภาษณ์ส่วนบุคคลหรือการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (2) การสังเกตแบบที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมในฐานะผู้สังเกตอย่างเปิดเผยและการบันทึกภาคสนาม ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม 2561 - กุมภาพันธ์ 2562 การใช้เครื่องมือทั้ง 2 ประการร่วมกันนี้ นอกจากจะทำให้ผู้วิจัยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย ที่มุ่งให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพในระดับลึกและรอบด้านแล้ว ยังทำให้มีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) อีกด้วย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานสายการบินระหว่างประเทศ ซึ่งคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ร่วมกับการคัดเลือกแบบกึ่งอนิทธิมา โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือก ได้แก่ (1) เป็นผู้ที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศที่ให้บริการแบบ Full-service (2) มีสัญชาติไทย อายุ 20 ปีขึ้นไป (3) เป็นผู้ที่มิประสบการทำงานอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป และ (4) สามารถสื่อสารภาษาไทย ได้เป็นอย่างดี

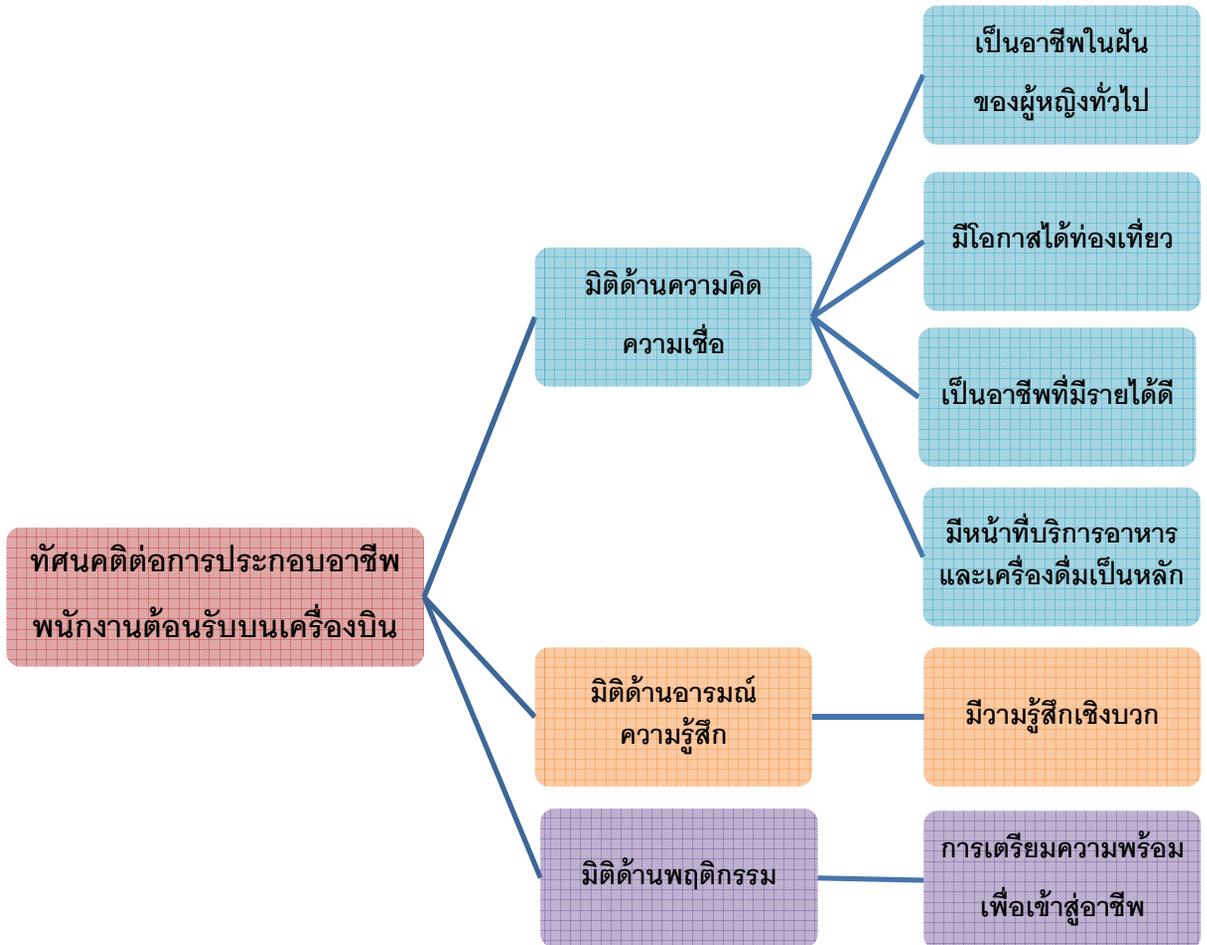
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดที่ถูกเก็บข้อมูลมีจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นเพศหญิงทั้งหมด มีอายุระหว่าง 27-46 ปี มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 3-25 ปี โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่ทำงานในสายการบินระหว่างประเทศในแถบภูมิภาคเอเชีย ให้บริการแบบ Full-service จำนวน 3 สายการบิน ได้แก่ (1) สายการบินไทย (2) สายการบิน Korean Air (3) สายการบิน ANA จำนวนของผู้ให้ข้อมูลได้พิจารณาจากการอิ่มตัวของข้อมูลที่ได้รับ (data saturation) เป็นสำคัญ ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพนั้น กระบวนการวิเคราะห์ที่เกิดขึ้นพร้อมกันกับกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ผู้วิจัยจะได้ทราบว่าข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวม และได้ทำการวิเคราะห์นั้นถึงจุดอิ่มตัว (a saturation point) เมื่อใด (ชาย โพธิสิตา, 2550; Bogdan & Biklen, 2007)

ข้อมูลที่ได้รับได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพแบบที่เรียกว่า การวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) Braun and Clarke (2006) ได้สรุปขั้นตอนในการทำการวิเคราะห์ข้อมูลแก่นสาระ ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอนด้วยกัน ได้แก่ (1) ทำความคุ้นเคยกับข้อมูล (2) กำหนดรหัส (codes) สำหรับข้อมูล (3) หาแก่นสาระของข้อมูล (themes) (4) การทบทวนแก่นสาระ (5) การกำหนดใจความสำคัญและชื่อให้กับแก่นสาระ และ (6) เขียนรายงานวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบ่งได้ตามองค์ประกอบทัศนคติทั้ง 3 ด้านดังนี้ 1) มิติด้านความคิด และความเชื่อ ผลการวิจัยพบว่า อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอาชีพในฝันของผู้หญิงทั่วไป มีโอกาสได้ท่องเที่ยว เป็นอาชีพที่มีรายได้ดี และมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) มิติด้านความอารมณ์

และความรู้สึก พบว่า ผลการวิจัยที่ได้เป็นความรู้สึกในเชิงบวกทั้งหมด 3) มิติด้านพฤติกรรม ที่ผู้ให้ข้อมูลแสดงออกมาคือ เกิดการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งรายละเอียดในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้ (แสดงในภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. ทัศนคติในมิติด้านความคิด และความเชื่อต่อการประกอบอาชีพ

1.1 อาชีพในฝันของผู้หญิงทั่วไป

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ใฝ่ฝันของผู้หญิงทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้หญิงที่มีถิ่นอาศัยอยู่ต่างจังหวัด ซึ่งเชื่อว่าการที่จะได้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น

จะได้แต่งตัวสวยงาม และต้องมีบุคลิกภาพที่ดี หรืออีกนัยหนึ่งที่คนในสังคมเปรียบเปรยเรียกอาชีพนี้ว่า นางฟ้าเพราะหน้าที่การทำงานประจำอยู่บนเครื่องบิน ดังคำกล่าวของ K1 “คือเป็นความฝันตั้งแต่เด็ก ๆ อยากเป็นตั้งแต่เด็ก ๆ ฝันมาตั้งแต่เด็ก ๆ แล้วก็พูดให้ทุกคนฟังมาตั้งแต่เด็ก ๆ ว่าโตขึ้นอยากจะเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดูสวยงาม เป็นคนที่มีบุคลิกภาพดี เป็นคนที่แบบว่า สวยตั้งแต่หัวจรดเท้า” และ K3 กล่าวเสริมว่า “คืออาชีพในฝันที่เราเคยคุยว่าอาชีพนางฟ้า และเด็กผู้หญิงทุกคนแล้วยังเป็น เด็กต่างจังหวัดด้วย อาชีพนี้ พอพูดแล้วก็ตาโตกันทุกคนพี่ก็เลยรู้สึกวานี้ คือจุดที่ทำให้พี่สนใจเบนว่า พี่อยากจะทำมาทำงานด้านการบิน”

1.2 เป็นอาชีพที่มีรายได้ดี

จากการรับรู้มาของผู้ให้ข้อมูลเชื่อว่าค่าตอบแทนของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินค่อนข้างสูง จึงทำให้เกิดแรงจูงใจในการตัดสินใจมาประกอบอาชีพนี้ ซึ่งค่าตอบแทนสูงกว่าอาชีพอื่น ณ ขณะเวลานั้น ดังคำกล่าวของ K3 “รายได้ดีนี่คือจุดแรกเลยที่ทำให้พี่สนใจ สองการทำงานด้านนี้ทำให้พี่ได้ทำงานและได้ประสบการณ์การท่องเที่ยวไปได้ตัว โดยที่ถ้าพี่มองว่าถ้าพี่จะทำอาชีพอื่น ไม่สามารถทำได้” และ K6 “ครั้งแรกนี่คิดว่าเพราะแอร์ได้ไปเที่ยวต่างประเทศ แล้วก็ถ้าเทียบแล้วรายได้ น่าจะดีกว่า สำหรับงานอื่นที่เด็กจบใหม่ปริญญาตรีคะ”

1.3 มีโอกาสได้ท่องเที่ยว

นอกจากการทำงานบนเครื่องบินแล้ว ซึ่งต้องเดินทางไปต่างประเทศบ่อย ๆ ได้ท่องเที่ยวทั่วโลก ถ่ายรูปสวย ๆ ตามสถานที่ท่องเที่ยว ดังคำกล่าวของ K10 “มีความรู้สึกว่าการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็น่าสนใจ 1. คือได้รู้มาในตอนนั้นคือได้เดินทาง แล้วก็เหมือนเราได้ท่องเที่ยวต่างประเทศไปในตัวด้วย” K7 กล่าวเสริมว่า “หนูรู้สึกว่าเป็นภาพที่ คือน่านฟ้าเป็นแอร์ แล้วเขาจะแต่งตัวสวย แต่งหน้าสวย ไปเมืองนอก ถ่ายรูปสวย ๆ แล้วก็ชื่อของเมืองนอก ชื่อขนม ชื่ออะไรอย่างนี้ หนูมีความรู้สึกว่าเป็นชีวิตที่สบาย แล้วก็ดูหรูหราคะ”

1.4 เป็นงานที่เน้นด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ลักษณะของการทำงานคือการดูแลผู้โดยสาร บริการอาหารและเครื่องดื่มเท่านั้น ไม่ได้รับรู้รายละเอียดลักษณะการทำงานหน้าที่หลักที่แท้จริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างไร ดังคำกล่าวของ K10 “ตอนนั้นรู้แค่บริการหลัก ๆ ก็คือดูแลผู้โดยสาร แต่เราไม่รู้ประเด็นอื่นคือเรายังมองไม่เห็นประเด็นอื่น ๆ เรารู้แค่ว่า พนักงานเสิร์ฟอาหาร เมินหลักก็คือจะเสิร์ฟอาหาร แต่เรายังไม่มีความรู้ หรือยังไม่มีความคิดเลยว่าต้องดูแลเรื่องความปลอดภัยด้วยนะ ตอนนั้นยังไม่ได้อยู่ในสมองเลยจ๊ะ”

ทัศนคติด้านความคิดและความเชื่อก่อนที่จะเข้ามาประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ เกิดจากการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลผ่านจากการดูโทรทัศน์ อ่านนิตยสาร หนังสือพิมพ์ การพบเจอพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามสนามบิน และจากบุคคลใกล้ชิดที่ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. ทักษะคติในมิติด้านอารมณ์ และความรู้สึกต่อการประกอบอาชีพ

ผลการวิจัยที่ได้เป็นไปในทางเชิงบวกทั้งหมดเพราะกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งมีความรู้สึกชอบในอาชีพนี้ด้วยเหตุผลเพราะจะได้แต่งตัวสวย ได้ท่องเที่ยวทั่วโลก ค่าตอบแทนสูงสามารถแบ่งเบาภาระทางบ้านได้ ชอบการทำงานที่เกี่ยวกับธุรกิจการบิน และชอบอาชีพนี้เพราะไม่ต้องทำงานในออฟฟิศ ดังคำกล่าวของ

K3 “บอกก่อนพี่เด็กโตจากต่างจังหวัด ที่รับรู้เรื่องอาชีพแอร์จากรุ่นพี่ที่เป็นเพื่อนนักเรียนด้วยกันเค้าก็มาแนะแนว ก็รู้สึกตื่นเต้นและสิ่งที่พี่ได้รับข้อมูลมาเป็นด้านบวกหมดเลยคือ หนึ่งที่พี่เห็นเลยคือ รายได้ดีนี่คือจุดแรกเลยที่ทำให้พี่สนใจ สองการทำงานด้านนี้ทำให้พี่ได้ทำงานและได้ประสบการณ์การท่องเที่ยวไปได้ตัวโดยที่ถ้าพี่มองว่าถ้าพี่จะทำอาชีพอื่น ไม่สามารถทำได้แล้วอีกอย่างหนึ่งก็คือไม่ต้องทำงานอยู่ในห้องสี่เหลี่ยมที่เป็นออฟฟิศตลอด”

K1 ได้เน้นถึงประเด็นทางด้านอารมณ์ที่รู้สึกชอบมากที่สุดที่ได้แต่งตัวสวย ๆ ว่า K1 “ชอบมากเห็นแอร์เขาทาเล็บสีแดง เราก็ไปทาสีแดงด้วย เห็นแอร์เขาแบบว่าเดินเซดหลังตรง เราก็จะแบบกลับมาถึงบ้านเนี่ยก็จะมาเดินอยู่ที่หน้ากระจกแล้วบอกว่าสักวันหนึ่งฉันจะต้องไปถึงจุดนั้นให้ได้ ฉันต้องมายืนตรงจุดนี้ให้ได้”

และอีกหนึ่งข้อมูลที่มีความน่าสนใจคือ มีความรู้สึกชอบเครื่องบินอยากเป็นนักบินแต่ด้วยการประเมินศักยภาพและความสามารถของตนเองแล้ว มีความสามารถไม่เพียงพอกับอาชีพนักบิน จึงทำให้เกิดการเบี่ยงเบนและมองหาอาชีพที่เกี่ยวกับการบิน นั่นคือ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังที่ K7 ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า “หนูชอบเครื่องบิน ก็เลยมองงานที่เกี่ยวกับเครื่องบินมาโดยตลอด จริง ๆ แล้วอยากเป็นนักบิน แต่เราไม่ได้เรียนสายวิทย์มา ก็เลยรู้สึกว่ามันน่าจะไม่ได้ ไม่น่าจะสอบได้ ก็เลยมามองงานอื่นที่เกี่ยวกับเครื่องบิน”

3. ทักษะคติในมิติด้านพฤติกรรมต่อการประกอบอาชีพ

3.1 การเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การเตรียมตัวในด้านทักษะของภาษาอังกฤษเป็นข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกซึ่งเป็นข้อกำหนดของคุณสมบัติที่สำคัญในการประกอบอาชีพเพราะอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นต้องมีความสามารถในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นภาษาสากลทั่วโลก นอกจากใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงานและผู้โดยสารแล้ว ภาษาอังกฤษยังมีความสำคัญในการแสดงความสามารถทางการสื่อสารในขั้นตอนของการสัมภาษณ์งานเพื่อคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังคำกล่าวของ T2 “ก็พอรู้ว่าเราสนใจในงานแอร์โฮสเตส แล้วก็ต้องเจอกับคนต่างชาติเยอะ อันแรกเลยที่เราต้องเตรียมตัวก่อน ก็คือภาษามันยากก่อน ก็ต้องภาษาอังกฤษอันดับแรกเลย ก็เตรียมตัวเรื่องภาษาอังกฤษจำได้”

และสำหรับผู้ให้ข้อมูลบางส่วนที่มีความสนใจและมุ่งมั่นที่จะประกอบอาชีพนี้มาตั้งแต่เด็ก ได้มีการวางแผนเลือกเรียนในสาขาที่เน้นการสอนภาษาอังกฤษ ดังที่ J3 ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมไว้ว่า “คือหนูเคย

กับคุณแม่ตั้งแต่ตอนเด็ก ๆ ว่าหนูอยากเป็นแอร์ค่ะ ดังนั้นตอนเลือกคณะเรียนก็เลยเลือกเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อที่จะได้มีประโยชน์กับการที่จะได้เป็นแอร์”

3.2 การเตรียมตัวศึกษาหาความรู้ในสาขาอาชีพ

ผลของการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์แบ่งลักษณะการเตรียมตัวในการศึกษาหาความรู้ในสาขาอาชีพตามแหล่งต่าง ๆ ได้ดังนี้

3.2.1 สอบถามข้อมูลจากผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยตรง ซึ่งรู้จักกันเป็นการส่วนตัวโดยการสังเกตพฤติกรรม การพูดคุยสอบถามรายละเอียดในขั้นตอนการเตรียมตัวเพื่อเข้ารับการสัมภาษณ์ ดังที่ K3 กล่าวว่า

“ที่ได้คุยกับรุ่นพี่ที่ได้ทำงานอาชีพนี้มาก่อนเค้าก็จะสอนว่า ก็ต้องเตรียมพร้อมเรื่องภาษาอย่างน้อยต้องพยายามพูดได้ สื่อสารกันรู้เรื่อง เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ แล้วก็พรีเซนต์ไลน์ที่เราจะไปสมัคร พี่ศึกษาว่าวัฒนธรรมเขา แล้วก็เรียกว่าทัศนคติในการจะดูคนของเขาดูอย่างไร อย่างวันที่พี่ไปสัมภาษณ์พี่ก็ศึกษาว่า ประเทศนี้เป็นประเทศที่แบบการแต่งกายจะไม่ได้ใช้สูดฉลาดเหมือนบ้านเรา ฉะนั้นพี่ก็จะคุมโทนในการใส่ชุดที่จะไปสอบสัมภาษณ์ ค่อนข้างจะเข้มงวดเรื่องบุคลิกภาพภายนอกค่ะ ไม่ได้แต่งหน้าฉูดฉาดหรือว่าอะไร”

3.2.2 การหาข้อมูลจากเว็บไซต์ thaicabincrew.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเตรียมตัวสมัครงาน การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และข่าวสารการเปิดรับสมัครงานของสายการบินต่าง ๆ

3.2.3 การเรียนในสถาบันเตรียมความพร้อมในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สอนเกี่ยวกับการปรับบุคลิกภาพ การแต่งหน้าทำผม การฝึกแนะนำตัวและแนวทางการตอบคำถามในการสัมภาษณ์เป็นภาษาอังกฤษ การสอนภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสอบ TOEIC ส่วนเหตุผลที่ผู้ให้ข้อมูลเลือกไปเรียนที่สถาบันเตรียมความพร้อมนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุงข้อด้อยและสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง

3.2.4 การทดลองการทำงานบริการ

เพื่อเป็นการทดลองงานและทดสอบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการประกอบอาชีพด้านการบริการและมีใจรักบริการจริง ๆ หรือไม่ เพราะการเป็นพนักงานบริการต้อนรับบนเครื่องบินนั้นต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจรักงานบริการเป็นพื้นฐาน J1 ให้ข้อมูลไว้ว่า “หนูไปสมัครงานร้านขายไอศกรีมเซเวนเซ่นค่ะ คือหนูอยากรู้ว่าการที่หนูทำงานบริการแล้วเงินเดือนน้อยขนาดนี้หนูยังแฮปปี้ไหม แล้วหนูจะชอบงานแอร์จริง ๆ หรือเปล่า คือหนูเตรียมตัวก่อนที่จะเรียนจบค่ะ ลองไปทำหลายอย่าง ทำงานอาสาสมัคร จะได้ว่าเราชอบงานบริการจริง ๆ หรือเปล่าหรือเราลอกตัวเองว่าเราชอบ เราอยากเป็น”

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้พบว่า ผลของการวิจัยทัศนคติในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการคิดและความเชื่อ พบว่า ผู้ประกอบอาชีพนี้มองว่าเป็นอาชีพในฝันที่มีเกียรติในสังคมและค่าตอบแทนสูง มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลเสถ ฤทธิ์เดชา (2558) ผลการศึกษา

พบว่า ทักษะคิดร่วมในการเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสคือ การรับรู้ว่าอาชีพนี้มีภาพลักษณ์ที่แสดงออกถึงความสวยงามของเพศหญิง รายได้ดี เป็นอาชีพที่คนในสังคมให้ค่าสูง

ทัศนคติในด้านพฤติกรรมกรรมการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของงานวิจัยนี้ พบว่าการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ร่วมงานกับสายการบินระหว่างประเทศ โดยการฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องใช้ในการสื่อสารทั้งผู้ร่วมงานและผู้โดยสารที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเป็นภาษาหลัก ซึ่งผลการวิจัย ในประเด็นนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการวิจัยของ สุพรรณิกากัลยาณมิตร (2550) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติในการทำงานบริการของบุคคลที่ต้องการเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้ ควรมีความสมบัติดังนี้ ความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดีแบบมืออาชีพ ความรู้ในความปลอดภัยบนเครื่องบิน ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าทัศนคติในการประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานสายการบินระหว่างประเทศ 3 สายการบิน โดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงกับสายการบิน Korean Air เพราะในอดีตผู้วิจัยได้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับสายการบินนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น และใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบกึ่งอนหิมะกับสายการบินไทยและสายการบิน ANA โดยผู้ให้ข้อมูลของสายการบิน Korean Air เป็นผู้แนะนำผลการวิจัยที่ได้พบว่า ก่อนการเข้ามาประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นทัศนคติในเชิงบวกต่ออาชีพ ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบทัศนคติของ Fishbein and Ajzen (1975) ซึ่งประกอบไปด้วย เมื่อเกิดทัศนคติด้านความคิดและความเชื่อในด้านที่ดีต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะส่งผลทำให้เกิดทัศนคติด้านอารมณ์และความรู้สึกทางด้านบวกต่ออาชีพตามไปด้วย จึงเป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมในด้านที่ดีออกมาโดยการเตรียมตัวศึกษาถึงคุณสมบัติในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พร้อมทั้งการฝึกฝนทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผลการวิจัยไม่มีความแตกต่างจากทฤษฎีองค์ประกอบทัศนคติ เพราะกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพนี้ และมีความตั้งใจที่จะประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อเสนอแนะ

ผลของการการวิจัยนี้ นอกจากจะช่วยให้องค์ความรู้เพิ่มเติมในด้านทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานสายการบินระหว่างประเทศ โดยในปัจจุบัน ผู้วิจัยพบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำเท่านั้น แต่ยังไม่พบ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในสายการบินระหว่างประเทศ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเป็นส่วนช่วยเติมเต็มความสมบูรณ์ของวรรณกรรมทางด้านทัศนคติในการประกอบอาชีพ

นอกจากนี้ผลของการวิจัยยังมีประโยชน์ต่อองค์กรสายการบินในการรับรู้ถึงทัศนคติในการประกอบอาชีพของพนักงานเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาบุคคลกรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น และข้อมูลเชิงลึกของผลการวิจัย ทัศนคติทางด้านพฤติกรรมในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่อาชีพได้อธิบายถึงคุณสมบัติของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แหล่งในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อศึกษาเพิ่มเติมถึงวิธีการเตรียมตัวในการสอบสัมภาษณ์ และข้อมูลของสายการบินต่าง ๆ ที่เปิดรับสมัครงาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้ที่สนใจในสายอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

รายการอ้างอิง

- กมลเดช ฤทธิเดช. (2558). *ทัศนคติในการประกอบอาชีพแอร์โฮสเตส: วิธีขัดเกลาขององค์กร สายการบินราคาประหยัดและวัฒนธรรมอาชีพแอร์โฮสเตส*. วิทยานิพนธ์มานุษยวิทยามหาบัณฑิต มานุษยวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2548). *ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สามดี.
- ชาย โปธิสิตา. (2550). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อมรินทร์.
- สุพรรณิกา กัลยาณมิตร. (2550). *การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bogdan, R.C. & Biklen, S.K. (2007). *Qualitative research for education: An introduction to Theory and methods*. Boston, MA: Pearson/Allyn and Bacon.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An Introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.