



ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบินเพศชายชาวไทย*

FACTORS INFLUENCING PUBLIC CONSCIOUSNESS IN WORK PERFORMANCE
OF MALE THAI CABIN CREW

กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล, ยุธิดา มิจินา, ธิติพร มิลินทร์ คริสเตนเซน

Krit Witthawassamrankul, Yuthida Michina, Thitiporn Milindra Christensen

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Aviation Personnel Development Institute, Kasem Bundit University

Corresponding Author E-mail: krit.wit@kbu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเนื่องจากพนักงานมีตารางการบินที่ไม่แน่นอน แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ($\alpha = 0.97$) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทยมีระดับการตระหนักรู้ในปัจจัยภายในอยู่ในระดับมาก และมีระดับจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบระดับจิตสาธารณะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน เส้นทางบิน และตำแหน่งงาน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยการตระหนักรู้ในปัจจัยภายในด้านค่านิยมส่วนบุคคล ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านภาวะอารมณ์และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อระดับจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 92.2 ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของปัจจัยภายใน

*Received December 4, 2025; Revised March 4, 2026; Accepted March 12, 2026



ในฐานะกลไกเชิงจิตวิทยาที่เอื้อต่อการแสดงพฤติกรรมเพื่อส่วนรวมและความรับผิดชอบ
ต่อสังคมในบริบทงานบริการการบิน

คำสำคัญ: จิตสาธารณะ; ปัจจัยภายใน; การปฏิบัติงาน; พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศ
ชายชาวไทย; การบริหารทรัพยากรมนุษย์

Abstract

This study aimed to examine the factors influencing public consciousness in the work performance of male Thai cabin crew. A quantitative research design was employed. Data were collected using a structured questionnaire from a sample of 400 male Thai cabin crew members working in both full-service and low-cost airlines in Thailand. A convenience sampling method was employed because employees had irregular and unpredictable flight schedules. The questionnaire demonstrated high reliability ($\alpha = .97$). Descriptive statistics, t-tests, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis were used for data analysis.

The results indicated that male Thai cabin crew demonstrated a high level of internal awareness factors and the highest level of public consciousness in work performance. Comparative analysis revealed no statistically significant differences in public consciousness when classified by age, education level, marital status, work experience, flight routes, or job position at the .05 level. Multiple regression analysis showed that internal factors, namely personal values, commitment to self-development and career advancement, emotional condition, and physical characteristics—significantly influenced public consciousness in work performance at the .05 level. These factors collectively explained 92.2% of the variance in public consciousness. The findings suggest that public consciousness among male Thai cabin crew is strongly shaped by internal psychological and value-based factors rather than demographic characteristics, providing important implications for human resource management policies in the aviation industry, particularly in fostering internal values, emotional competencies,



and ethical service orientation to promote sustainable service quality and social responsibility.

Keywords: Public Consciousness; Internal Factors; Work Performance; Male Thai Cabin Crew; Human Resource Management

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและการเดินทางของโลก โดยการเดินทางทางอากาศมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากความต้องการความสะดวก รวดเร็ว และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านการบิน ส่งผลให้การคมนาคมทางอากาศมีความปลอดภัยและได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างมาก นอกจากนี้ อุตสาหกรรมการบินยังเป็นภาคธุรกิจที่มีอัตราการเติบโตสูงและต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพหลากหลาย โดยเฉพาะ “พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” ซึ่งเป็นตำแหน่งสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์ ความมั่นใจ และความปลอดภัยของผู้โดยสาร (ปิโยรส ฉายาพันธุ์, 2561)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบทบาทมากกว่าการให้บริการทั่วไป แต่ยังเกี่ยวข้องกับการดูแลความปลอดภัย การจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน และการปฏิบัติตามมาตรฐานการบินระหว่างประเทศ เช่น ICAO และ IATA (Bureau of Labor Statistics, 2021; IATA, 2020) ลักษณะงานดังกล่าวต้องอาศัยทักษะรอบด้าน ทั้งการสื่อสาร การจัดการอารมณ์ การตัดสินใจภายใต้แรงกดดัน และความรับผิดชอบต่อผู้โดยสาร (จิตภา สืบบุญเรือง, 2561)

อย่างไรก็ตาม ในบริบทของสังคมไทยและหลายประเทศทั่วโลก อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังคงถูกมองว่าเหมาะสมกับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่งผลให้พนักงานต้อนรับเพศชายต้องเผชิญกับอคติ ความคาดหวังทางสังคม และความท้าทายด้านภาพลักษณ์และบทบาทหน้าที่ แม้ปัจจุบันองค์การการบินจะเปิดกว้างด้านความหลากหลายทางเพศมากขึ้น แต่พนักงานต้อนรับเพศชายยังคงเผชิญแรงกดดันทางสังคม จิตวิทยา และอาชีพที่แตกต่างจากเพศหญิง (เอกสิทธิ์ พิษระวิทยานันท์, 2560)

การตระหนักรู้และการใช้คุณค่าในตนเองจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ ความมั่นคงทางจิตใจ และศักยภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับเพศชาย ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การตระหนักรู้และใช้คุณค่าในตนเอง คุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยทางจิตวิทยา และปัจจัยทางสังคม ซึ่งล้วนมีบทบาทต่อการปรับตัวและการปฏิบัติงานในบริบทองค์กรการบิน แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎี Self-Concept ของ Rogers (1959) และแนวคิดสมรรถนะทางอารมณ์ของ



Boyatzis (1999) ที่ชี้ว่า ความเข้าใจตนเองและการจัดการอารมณ์เป็นรากฐานของประสิทธิภาพการทำงานควบคู่กันนี้ “จิตสาธารณะ” ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งหมายถึงการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม ความรับผิดชอบ และจริยธรรมวิชาชีพในการให้บริการ (สุพจน์ เตชวรสินสกุล, 2558) แนวคิดนี้สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อบริการสาธารณะของ Perry (1996) ที่อธิบายว่า จิตสาธารณะเป็นพลังภายในที่ผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานเพื่อสังคมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน

นอกจากนี้ ทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคมของ Tajfel & Turner (1986) ยังช่วยอธิบายบทบาทของความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจและการปรับตัวของพนักงานต้อนรับเพศชายในบริบทที่ตนเป็นกลุ่มส่วนน้อย การมีจิตสาธารณะจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถรักษาสมดุลทางจิตใจและยึดมั่นในบทบาทวิชาชีพได้อย่างมั่นคง

แม้ว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการและจิตสาธารณะจะได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่อง ทั้งในบริบทงานบริการทั่วไปและอุตสาหกรรมการบินที่ผ่านมาส่วนใหญ่ยังมุ่งศึกษาในกลุ่มบุคลากรบริการโดยรวม หรือให้ความสำคัญกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงเป็นหลัก เนื่องจากภาพลักษณ์ทางอาชีพและบทบาททางสังคมที่ถูกกำหนดมาอย่างยาวนาน นอกจากนี้ งานวิจัยด้านจิตสาธารณะจำนวนมากยังขาดการวิเคราะห์ในบริบทของอาชีพที่เป็นกลุ่มส่วนน้อยทางสังคม ซึ่งต้องเผชิญแรงกดดันอคติ และความคาดหวังที่แตกต่างจากกลุ่มบุคลากรทั่วไป ช่องว่างดังกล่าวทำให้ยังขาดความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับกลไกภายในที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายในบริบทการบริการการบิน งานวิจัยนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าวโดยศึกษาปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย เพื่อขยายองค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และบริการในอุตสาหกรรมการบินอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย
2. เพื่อศึกษาระดับจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทยนี้ได้รับการออกแบบการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบของการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ดังนี้

1. รูปแบบของการวิจัย

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประเภทการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย จำนวน 1,310 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Airlines) จำนวน 770 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแบบต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) จำนวน 540 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยเป็นผู้สร้าง มีเนื้อหาแบ่งเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน เส้นทางบินที่ปฏิบัติหน้าที่ และตำแหน่งงาน ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด และระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความสามารถทั่วไปสมรรถภาพและการกระทำ ภาวะอารมณ์ ปัญหาและสุขภาพ ค่านิยมส่วนบุคคล และความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่วนที่ 3 ข้อมูลจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามลักษณะเดียวกับส่วนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ด้าน ได้แก่ จิตสำนึกเกี่ยวกับตนเอง จิตสำนึกเกี่ยวกับผู้อื่น และจิตสำนึกเกี่ยวกับสังคม และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการบินระดับปริญญาเอก จำนวน 3 ท่าน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.97 และความเชื่อมั่นจากการทดลองใช้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยรวม ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะ และด้านจิตสาธารณะในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.962, 0.933, และ 0.956 ตามลำดับ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งและรับคืนด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามเดือนสิงหาคม 2568 ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทยที่สังกัดในสายการบินในประเทศไทย ได้แก่ สายการบินไทย สายการบินบางกอกแอร์เวย์ส สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ และสายการบินเวียตเจ็ตแอร์ได้รับการตอบกลับและข้อมูลมีความสมบูรณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลครบทั้ง 400 ฉบับ

สมมติฐานการวิจัย การวิจัยครั้งนี้กำหนดสมมติฐานเพื่อทดสอบระดับความแตกต่าง และอิทธิพลของปัจจัยภายในที่มีต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงาน ดังนี้

H1: ปัจจัยภายในของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทยอยู่ในระดับสูง

H2: จิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทยอยู่ในระดับสูง

H3: พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

H4: ปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และระดับจิตสาธารณะด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับจิตสาธารณะตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน เส้นทางบินที่ปฏิบัติหน้าที่ และตำแหน่งงานด้วยสถิติทดสอบแบบ One-Way ANOVA

5.3 วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ก่อนดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นของการวิเคราะห์ ได้แก่ ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร การไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์กัน

สูงระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance รวมถึงการกระจายตัวแบบปกติของค่าความคลาดเคลื่อน (Normality) ผลการตรวจสอบพบว่าค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 และค่า Tolerance มากกว่า 0.10 และการกระจายตัวของค่าความคลาดเคลื่อนเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จึงสามารถดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุได้

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 26–30 ปี จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 40.0) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31–35 ปี (ร้อยละ 39.3) และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 5.0) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.5) และสถานภาพโสด (ร้อยละ 68.3) มีประสบการณ์การปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 6–10 ปี จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 36.3) รองลงมาคือ มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 29.3) ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ในเส้นทางภายในประเทศ และระหว่างประเทศระยะไกล (มากกว่า 6 ชั่วโมง) (ร้อยละ 51.2) ตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นพนักงานต้อนรับชั้นประหยัด จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 37.0) รองลงมาคือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser) (ร้อยละ 35.0)

2. ระดับปัจจัยโดยรวมที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.52$) ด้านที่ส่งผลในระดับมากที่สุดคือ ด้านค่านิยมส่วนบุคคล (ระดับมากที่สุด, $\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.52$) และน้อยที่สุดคือ ด้านปัญหาและสุขภาพ (ระดับมาก, $\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.98$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์ระดับปัจจัยโดยรวมที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.95	0.66	มาก
2. ด้านความสามารถทั่วไปสมรรถภาพและการกระทำ	4.26	0.53	มากที่สุด
3. ด้านภาวะอารมณ์	4.10	0.63	มาก
4. ด้านปัญหาและสุขภาพ	3.45	0.98	มาก
5. ด้านค่านิยมส่วนบุคคล	4.45	0.51	มากที่สุด
6. ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนและความก้าวหน้าในสายอาชีพ	4.31	0.61	มากที่สุด
ระดับปัจจัยโดยรวมที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะ	4.08	0.52	มาก



3. ระดับจิตสาธารณะโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.51$) ระดับจิตสาธารณะด้านที่มากที่สุดคือ จิตสำนึกเกี่ยวกับตนเอง (ระดับมากที่สุด, $\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.53$) และน้อยที่สุดคือ จิตสำนึกเกี่ยวกับผู้อื่น (ระดับมากที่สุด, $\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.52$) ดังในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับจิตสาธารณะโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย

จิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพศชายชาวไทย	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1 ด้านจิตสำนึกเกี่ยวกับตนเอง	4.48	0.53	มากที่สุด
2 ด้านจิตสำนึกเกี่ยวกับผู้อื่น	4.36	0.52	มากที่สุด
3 ด้านจิตสำนึกเกี่ยวกับสังคม	4.43	0.57	มากที่สุด
จิตสาธารณะโดยรวมในการปฏิบัติงาน	4.42	0.51	มากที่สุด

4. ระดับจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทยไม่แตกต่างกันตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน เส้นทางบิน และตำแหน่งงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของจิตสำนึกสาธารณะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัย	มิติ	F (df1, df2)	P	สรุปผล
อายุ	ตนเอง	0.420 (6,393)	.86	ไม่แตกต่าง
	ผู้อื่น	0.344 (6,393)	.91	ไม่แตกต่าง
	สังคม	0.707 (6,393)	.64	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	ตนเอง	1.250 (3,396)	.29	ไม่แตกต่าง
	ผู้อื่น	1.529 (3,396)	.20	ไม่แตกต่าง
	สังคม	1.632 (3,396)	.18	ไม่แตกต่าง
สถานภาพสมรส	ตนเอง	0.526 (3,396)	.66	ไม่แตกต่าง
	ผู้อื่น	1.947 (3,396)	.12	ไม่แตกต่าง
	สังคม	1.336 (3,396)	.26	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์ทำงาน	ตนเอง	0.185 (4,395)	.94	ไม่แตกต่าง
	ผู้อื่น	0.851 (4,395)	.49	ไม่แตกต่าง
	สังคม	0.450 (4,395)	.77	ไม่แตกต่าง
เส้นทางบิน	ตนเอง	1.139 (3,396)	.33	ไม่แตกต่าง
	ผู้อื่น	0.282 (3,396)	.83	ไม่แตกต่าง
	สังคม	0.444 (3,396)	.72	ไม่แตกต่าง



ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของจิตสำนึกสาธารณะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัย	มิติ	F (df1, df2)	P	สรุปผล
ตำแหน่งงาน	ตนเอง	2.104 (3,396)	.09	ไม่แตกต่าง
	ผู้อื่น	1.821 (3,396)	.14	ไม่แตกต่าง
	สังคม	1.048 (3,396)	.37	ไม่แตกต่าง

5. ปัจจัยการตระหนักรู้ในปัจจัยภายใน ได้แก่ ค่านิยมส่วนตัว ความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ภาวะอารมณ์ และลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลทางบวกต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 92.2 ($R^2 = .922$)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยการตระหนักรู้ในปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อจิตสำนึกสาธารณะในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย

ตัวแปร	B	β	t	p
ค่านิยมส่วนตัว	0.456	.443	12.636	<.001
ความมุ่งมั่นในการพัฒนา	0.236	.275	7.782	<.001
ภาวะอารมณ์	0.176	.207	4.373	<.001
ปัญหาและสุขภาพ	-0.054	-.099	-4.240	<.001
ความสามารถทั่วไป	0.105	.106	2.308	.020

$R^2 = .830$, Adjusted $R^2 = .827$, $F = 383.575$, $p < .001$

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัย 4 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยโดยรวมที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทยอยู่ในระดับมาก โดยด้านค่านิยมส่วนบุคคลและด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนและความก้าวหน้าในสายอาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้คุณค่าในตนเองและแรงจูงใจภายในเป็นฐานสำคัญของพฤติกรรมการทำงานเพื่อส่วนรวม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดค่านิยมพื้นฐานของ Schwartz (1992) และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) ที่อธิบายว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเชิงบวกต่อสังคมเมื่อความต้องการพื้นฐานและคุณค่าในตนเองได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การเสริมสร้างค่านิยมส่วนบุคคลและการพัฒนาตนอย่างต่อเนื่องจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและภาพลักษณ์องค์กรการบิน สอดคล้องกับ



งานวิจัยของสุวดี ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2561) ซึ่งชี้ว่า ค่านิยมส่วนบุคคล และแรงจูงใจภายในส่งเสริมพฤติกรรมจิตสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญ

2. เพื่อศึกษาระดับจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย ผลการวิจัยพบว่าระดับจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านจิตสำนึกเกี่ยวกับตนเองและสังคม สะท้อนถึงความตระหนักในบทบาทวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อความปลอดภัย และการให้บริการแก่ผู้โดยสารในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดแรงจูงใจเพื่อบริการสาธารณะของ Perry (1996) ที่ชี้ว่า จิตสาธารณะเป็นพลังภายในที่ขับเคลื่อนบุคคลให้ยึดประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวดี ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2561) ที่ชี้ว่าการตระหนักคุณค่าของตนเองมีผลต่อคุณภาพการบริการ งานวิจัยของอัครวิทย์ ศาสนพิทักษ์ (2563) และภัทรพร แสงทอง (2561) ที่ระบุว่าจิตสาธารณะช่วยส่งเสริมความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีในสังคม ดังนั้น การส่งเสริมจิตสาธารณะทั้งในมิติตนเองและสังคมเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของสายการบิน

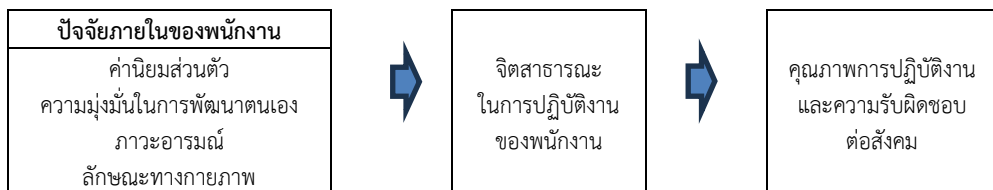
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการเปรียบเทียบระดับจิตสาธารณะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าจิตสาธารณะมิได้เกิดจากลักษณะประชากรศาสตร์หรือประสบการณ์การทำงานโดยตรง หากแต่เป็นผลจากการหล่อหลอมค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรการบิน ผลการวิจัยนี้สนับสนุนแนวคิดด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะภายในมากกว่าการคัดเลือกบุคลากรจากลักษณะส่วนบุคคล สอดคล้องกับงานของพรรณราย กิตติสุวรรณ (2562) และภัทรพร แสงทอง (2561) ที่พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับจิตสาธารณะในบริบทงานบริการสายการบิน งานวิจัยของสุวดี ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2561) ชี้ให้เห็นว่า การปลูกฝังค่านิยมองค์กร การฝึกอบรม และการสร้างมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน สามารถทำให้พนักงานมีระดับจิตสาธารณะใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับ ดังนั้น การพัฒนาจิตสาธารณะควรมุ่งเน้นการจัดการภายในองค์กรมากกว่าการคัดเลือกบุคลากรตามลักษณะส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายชาวไทย ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่าปัจจัยภายในสามารถร่วมกันอธิบายระดับจิตสาธารณะได้ในสัดส่วนสูง สะท้อนถึงความเชื่อมโยงเชิงแนวคิดของตัวแปรด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมองค์กรมากกว่าการอธิบายเชิงสาเหตุ

โดยตรง โดยเฉพาะในบริบทงานบริการที่ต้องอาศัยการจัดการอารมณ์ บุคลิกภาพและค่านิยมวิชาชีพอย่างเข้มข้น ผลการวิจัยจึงชี้ให้เห็นว่าองค์กรการบินควรให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมการตระหนักรู้ในคุณค่าความรับผิดชอบต่อสังคม และจริยธรรมวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานของสุวดี ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2561) รวมถึงอัครวิทย์ ศาสนพิทักษ์ (2563) ที่ชี้ว่าค่านิยมและแรงจูงใจภายในเป็นปัจจัยสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสุทธาทิพย์ วงศ์คำ (2562) และปิยะดา อินทรปัญญา (2560) ซึ่งระบุว่า การจัดการอารมณ์และบุคลิกภาพที่เหมาะสมช่วยเสริมคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์วิชาชีพ

องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้จากการวิจัยแสดงด้วยภาพที่ 1 เป็นกรอบความสัมพันธ์เชิงแนวคิดระหว่างปัจจัยภายในของพนักงาน ได้แก่ ค่านิยมส่วนบุคคล ความมุ่งมั่นในการพัฒนาตน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ ภาวะอารมณ์ และลักษณะทางกายภาพ ซึ่งทำหน้าที่เป็นกลไกทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อระดับจิตสาธารณะในการปฏิบัติงาน ปัจจัยดังกล่าวเอื้อต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและความรับผิดชอบต่อสังคม อันนำไปสู่คุณภาพการปฏิบัติงานและภาพลักษณ์การบริการที่ยั่งยืนในบริบทอุตสาหกรรมการบิน



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยภายในของพนักงาน ได้แก่ ค่านิยมส่วนบุคคล ความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ภาวะอารมณ์ และลักษณะทางกายภาพ มีส่งผลต่อระดับจิตสาธารณะในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ องค์กรการบินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้กำหนดแนวนโยบายเชิงระบบ โดยบูรณาการกรอบการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล ดังนี้



1. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะเป้าหมายด้านการจ้างงานที่มีคุณค่า การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ และความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน ผ่านการเสริมสร้างค่านิยมวิชาชีพ จิตสาธารณะ และความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการบริหารบุคลากรทุกระดับ ทั้งนี้เพื่อให้การให้บริการด้านการบินไม่เพียงมุ่งตอบสนองประสิทธิภาพทางธุรกิจ แต่ยังสนับสนุนคุณภาพชีวิตของบุคลากรและผู้ใช้บริการในระยะยาว

2. นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้กรอบการบริหารจัดการ การกำกับดูแล และพัฒนาบุคลากรโดยมองว่าเป็นทุนหรือสินทรัพย์ที่มีมูลค่ามากกว่าแค่ทรัพยากรทั่วไป โดยกำหนดนโยบายการบริหารทุนมนุษย์ที่ให้ความสำคัญกับความเท่าเทียม ความหลากหลาย และความปลอดภัยทางจิตใจของบุคลากร โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายซึ่งอาจเผชิญแรงกดดันทางสังคม การออกแบบระบบฝึกอบรม การประเมินผล และการพัฒนาเส้นทางอาชีพที่เป็นธรรมชาติ จะช่วยส่งเสริมจิตสาธารณะ ความผูกพันต่อองค์กร และความน่าเชื่อถือด้านธรรมาภิบาลขององค์กรการบินในสายตาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. นโยบายการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยพัฒนานโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมที่มุ่งเน้นคุณภาพการบริการที่มีจริยธรรม เป็นแกนหลัก โดยเชื่อมโยงการแสดงจิตสาธารณะของพนักงานเข้ากับพันธกิจด้านความปลอดภัย ความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร และภาพลักษณ์องค์กร การปลูกฝังพฤติกรรมการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมจะช่วยยกระดับ CSR จากกิจกรรมเชิงสัญลักษณ์ไปสู่การเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานประจำวันอย่างยั่งยืน

4. นโยบายการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความหลากหลายและความยั่งยืนทางสังคม โดยกำหนดนโยบายด้านวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการยอมรับความหลากหลายทางเพศและบทบาทวิชาชีพอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการสื่อสารองค์กร มาตรฐานการปฏิบัติงาน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่เลือกปฏิบัติ การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อความมั่นคงทางจิตใจจะช่วยเสริมสร้างจิตสาธารณะและความยั่งยืนของแรงงานในอุตสาหกรรมการบิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลายยิ่งขึ้น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก
2. ควรขยายขนาดและความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูง เพื่อเพิ่มความถูกต้องและความละเอียด



เอกสารอ้างอิง

- จิตาภา สืบบุญเรือง. (2561). การตัดสินใจในการเลือกเช่าบริการหรือจัดซื้อเครื่องบินขนส่งผู้โดยสารในอุตสาหกรรมการบินของบริษัทกรณีศึกษาแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะดา อินทรปัญญา. (2560). จิตสาธารณะกับการปฏิบัติงานของบุคลากร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิโยรส ฉายาพันธุ์. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินโอมานแอร์เน ท้าอากาศยานสุวรรณภูมิ (การศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พรรณราย กิติสุวรรณ. (2562). จิตสาธารณะและพฤติกรรมการทำงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรพร แสงทอง. (2561). จิตสาธารณะและพฤติกรรมการทำงานมีส่วนร่วมของนักศึกษา มหาวิทยาลัย. วารสารวิจัยทางการศึกษา, 12(3), 55–68.
- สุทธาทิพย์ วงศ์คำ. (2562). การบริหารจัดการอารมณ์กับคุณภาพการบริการของบุคลากรในสายงานบริการ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 23(3), 89-103.
- สุพจน์ เตชวรสินสกุล. (2558). จิตสาธารณะกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวดี ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน. (2561). ค่านิยมส่วนบุคคลกับความรับผิดชอบต่อสังคมในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการบริการ. วารสารการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, 24(2), 45-60.
- อัศวินท์ ศาสนพิทักษ์. (2563). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 8(1), 101–118.
- เอกสิทธิ์ พัทธะวิทยานันท์. (2560). เตรียมสอบการบินพลเรือน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Boyatzis, R. E. (1999). *Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development*. Sage Publications.
- Bureau of Labor Statistics. (2021). *Employment projections: 2020–2030*. Retrieved May 1, 2024, from <https://www.bls.gov/emp/>



- IATA. (2020). *Airline industry economic performance 2020*. Retrieved May 10, 2024, from <https://shorturl.asia/y3v2i>
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(1), 5–22.
- Rogers, C. R. (1959). *A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships*. McGraw-Hill.
- Schwartz, S. H. (1992). Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries. *Advances in Experimental Social Psychology*, 25, 1–65.
- Tajfel, H. & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations*. (pp. 7–24). Chicago, IL: Nelson-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.