

ปัจจัยการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขที่ส่งผลคุณภาพชีวิตของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน

The Performance Factors of Happiness Affected the Cabin Crews' Quality of Life

¹ทักษิณา แสนเย็น, ²วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, ³ณัฐพงศ์ ดิษฐาพงศ์,

⁴ธาริช พลเสน และ ⁵กุลธวัช ศรายุทธ

¹Taksina Seanyen, ²Weerapun Chuaprasit, ³Nathapong Ditthapong,

⁴Tharit Pollasen and ⁵Kulthavat Srayudh

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น

College of Tourism and Hospitality, Sripatum University, Khonkaen Campus, Thailand

Email: ¹taksinayuyee9@gmail.com, ²weerapun.ch@spu.ac.th, ³dnathapong@hotmail.com,

⁴tharit.po@spu.ac.th and ⁵bunnycute42@yahoo.com

Received March 10, 2022; Revised March 19, 2022; Accepted May 24, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของภาระงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานที่มุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ได้จำนวน 408 ราย ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน โดยพบว่า ภาระงาน มีอิทธิพล มากที่สุด อันดับสอง คือความเครียดในการปฏิบัติงาน อันดับสาม คือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข อันดับสุดท้าย คือคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ภาระงาน; ความเครียดในการปฏิบัติงาน; คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน; ความสุขในการปฏิบัติงาน; พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Abstract

The purpose of this research was to study the effects of Work Load (WL), Work Stress (WS), Happy Work Environment (HWE), Quality of Work Life (QWL) on Happy Work (HW) of Thai Cabin Crew By using mixed methods that focused on quantitative and qualitative data collection. Qualitative data were obtained from in-depth interviews and Focus Group totally with 7 key informants. Quantitative data were collected from 408 Thai Cabin Crew using electronic questionnaires. The results of this paper were investigated the influence of various variables that contributed to the Happy Work (HW) of Thai Cabin Crew found that the Work Load (WL) was the most influential, the operational stress (WS), the condition of work., the Happy Work Environment (HWE), Quality of Work Life (QWL) respectively.

Keywords: Work Load; Work Stress; Quality of work life; Happy Work; Cabin Crew

บทนำ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานด้วยความเครียด ความเหนื่อยหน่ายขาดความสุขในการปฏิบัติงาน ย่อมมีความเสี่ยงต่อพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ลดลง ส่งผลต่อความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety Awareness) อาจนำไปสู่การอุบัติเหตุ การศึกษาในอดีตที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยมนุษย์ (Human Factor) มีส่วนสำคัญต่ออากาศยานอุบัติเหตุมากถึงร้อยละ 70-80 ดังนั้นปัจจัยมนุษย์จึงมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านการบิน (Hawkins, 2017) อีกทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดเช่นหัวหน้าผู้ควบคุมงานหรือเพื่อนร่วมงาน ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทนที่มีผลต่อการทำงานและต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Schultz & Schultz, 1994)

นอกจากนั้นแล้วจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลให้รัฐมีมาตรการหยุดบิน ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงและฉับพลันต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ขาดรายได้จากการปฏิบัติงาน ถูกลดสวัสดิการและค่าจ้าง รวมไปถึงการถูกจ้างออก ส่งผลให้เกิดความไม่มั่นคงในอาชีพ และทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความเครียดขาดความสุข

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการที่จะ ลดปัจจัยที่ทำให้เกิดระดับภาระงาน ลดความเครียดและ เพิ่มปัจจัยที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของภาระงาน ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และต่อความสุขในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานต่อความสุขในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ภาระงานมีผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน
- สมมติฐานที่ 2 ภาระงานมีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
- สมมติฐานที่ 3 ภาระงานมีผลกระทบทางลบต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข
- สมมติฐานที่ 4 ความเครียดในการปฏิบัติงานมีผลกระทบทางลบต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข
- สมมติฐานที่ 5 ความเครียดในการปฏิบัติงานมีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
- สมมติฐานที่ 6 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขมีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
- สมมติฐานที่ 7 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขมีผลกระทบทางบวกต่อความสุขในการปฏิบัติงาน
- สมมติฐานที่ 8 คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมีผลกระทบทางบวกต่อความสุขในการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ธุรกิจการบินอากาศของประเทศไทย (Thailand Aviation Business) เพื่อเป็นไปตามมาตรฐานการบินสากลและกฎหมายการบินอากาศ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนจะต้องผ่านการตรวจประเมินด้านเวชศาสตร์การบิน (Aviation Medicine) เพื่อประเมินผลความสมบูรณ์ของ

ร่างกายและจิตใจ (Medical Fitness) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ประจำหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานทางการแพทย์สูงสุด เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการบิน ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนนอกจากต้องมีความรู้ด้านการบินอย่างเชี่ยวชาญ มีความชำนาญด้านความปลอดภัยการบิน การมีสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจที่แข็งแรงนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งต่อการปฏิบัติงาน ที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ สร้างความตระหนักในเรื่องดังกล่าว

ภาระงาน (Work Load) จำแนกเป็น ภาระงานเชิงปริมาณ คือ ปริมาณที่สามารถระบุเชิงตัวเลข หรือสามารถนับจำนวนขึ้นงานได้ เช่น จำนวนชิ้นงานที่ได้รับมอบหมาย ชั่วโมงในการปฏิบัติงาน ขณะที่ ภาระงานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องของงาน ความสามารถควบคุมสถานการณ์ คุณภาพการให้บริการ ภาระงานที่เพิ่มสูงขึ้นส่งผลกระทบต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน มีพฤติกรรมในการทำงานที่แย่ลง เพิ่มระดับความผิดพลาด (Error) และความเหนื่อยล้า (Fatigue) ในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการลาออกจากองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ระดับภาระงานที่มากหรือน้อย จากระดับความสมดุลที่มากเกินไปจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด (Inegbedion et al., 2020; Nwinyokpugi, 2018; Rajan 2018) ปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถของบุคคลในการรองรับต่อปริมาณ และระดับภาระงานเพื่อปฏิบัติงานนั้นได้โดยไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาด (Error) ประกอบไปด้วย 1. ระดับความเชี่ยวชาญ (Level of expertise) 2. ความเหนื่อยล้า (Fatigue) และ 3. การถูกรบกวน (Distraction) (Nwinyokpugi, 2018; Rajan, 2018)

ความเครียดในการปฏิบัติงาน (Work Stress) กระบวนการหรือกลไกตอบสนองของบุคคลแต่ละบุคคลเพื่อก่อให้เกิดการปรับตัว รับมือต่อสภาพแวดล้อม สิ่งกระตุ้น หรือสิ่งเร้าที่เข้ามา ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมที่เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ต่อบุคคลดังกล่าวนั้นถูกพิจารณาว่าจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของตน ไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและทักษะของคนที่มียู่ เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถและยากต่อการรับมือและปรับตัว ผลกระทบในทางลบของความเครียดนั้นส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความตั้งใจการลาออกจากงานที่เพิ่มสูงขึ้น ผลของระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานที่สูงเกินไป ไร้การจัดการมีผลให้คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานลดลง (Stanton & Young, 2000; Sriprasertsuk, 2015; Sun & Chiou, 2011) ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดประกอบด้วย ลักษณะของงาน (Intrinsic Requirements of the Job) 2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker Relationship) และ 3. ความก้าวหน้าและการพัฒนาในอาชีพ (Career Promotion) (Islam et al., 2017; Sui, Lu & Cooper 1999; Sribenchamas et al., 2019)

คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (Quality of Work Life) หมายถึง การพัฒนาเงื่อนไขสถานะ กระบวนการ ในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน โดยองค์การ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความเห็นพ้องต้องกันว่าโครงสร้าง

ดังกล่าวมีความเหมาะสม เกิดประโยชน์ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1. ค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่น (Compensation, Welfare and other Benefits) ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน 2. ความมั่นคงในงาน (Job Securities) และ 3. ความยุติธรรมในองค์การ (Constitutionalism) (Amornpipat, 2018; Dechawatanapaisa, 2017; Fernandes et al., 2017)

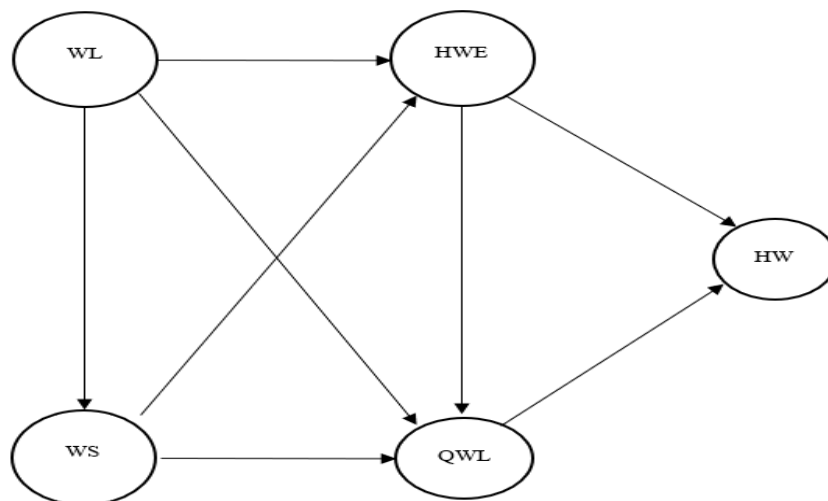
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (Happy Work Environment) หมายถึง องค์ประกอบทั้งรูปธรรมและนามธรรมที่ส่งผลต่อการสร้างทัศนคติและเจตคติเชิงบวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรักในงานที่ตนเองรับผิดชอบและต้องการปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีเป้าหมายร่วมกัน เป็นไปตามแนวทาง เป้าประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์การ เพื่อใช้ในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางจิตใจ และทางสังคม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การเกิดทัศนคติเชิงบวกและแรงขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ 1. การส่งเสริมสุขภาพที่ดี (Happy Heart and Body) 2. การส่งเสริมและพัฒนาความรู้ (Happy Brain) 3. การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม (Happy Soul) และ 4. การส่งเสริมการมีชีวิตร่วมตัวและครอบครัวดี (Happy Family) (Bertini & Boonsongpaisan, 2016)

ความสุขในการปฏิบัติงาน (Happy Work) หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลจากความสามารถในการจัดการต่อสิ่งเร้าที่เข้ามาในการดำเนินชีวิตและก่อให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวก มีคุณภาพความเป็นอยู่ที่ดี (Well-Being) นำประสบการณ์และความรู้จากการจัดการต่อสิ่งเหล่านั้น มาลงมือสร้างสรรค์ผลงานของตนเอง และผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความรู้สึกแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของตัวเองในฐานะเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญ มีคุณค่าต่อองค์การ ก่อให้เกิดความรู้สึกสบายกาย สบายใจ จิตใจความเบิกบาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีพฤติกรรมแสดงออกใน 4 มิติ คือ 1. ความทุ่มเทในงาน (Job Involvement) 2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) 3. ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) 4. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Vigor) (Beloor, Nanjundeswaraswamy, & Swamy, 2017; Nayak & Sahoo, 2015; Thidarak & Kritsdakon 2017)

สรุปผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีมาใช้ในการกำหนดตัวแปรในการออกแบบสอบถามและคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ดังปรากฏในตัวอย่างจำลองกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 ขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหา หรือตัวแปรในตัวอย่างจำลองกรอบแนวคิดการวิจัย

จากแผนภาพที่ 1 ตัวแปรหลักที่จะศึกษาในการวิจัยครั้งนี้คือ ภาระงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน และความสุขในการปฏิบัติงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยผสมทั้งวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แบบ Exploratory Sequential Design เป็นตัวนำจากการใช้เครื่องมือด้วยแบบสอบถาม ที่เน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเก็บรวบรวมความคิดเห็นของบุคลากรด้วยแบบสอบถามและได้นำความคิดเห็นทั้งสองส่วนมาพิจารณาร่วมกับผลสัมภาษณ์กลุ่มเพื่อประมวลผล สรุป และรายงานผลการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายของการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินพาณิชย์ที่เปิดดำเนินงานในประเทศไทย โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่มได้เจาะจงคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สามารถให้ข้อมูลหลักรวม 7 ราย ประกอบด้วยตัวแทนจากสมาคมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 1 ราย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 ราย และ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำนวน 2 ราย

การเก็บรวบรวมความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 408 ชุด อย่างไรก็ตาม สืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลให้เกิดการลาออกและหยุดปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากการคำนวณปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% โดยใช้สูตรการหา Cochran Unknown Population (Vanichbuncha, 2011) จากการคำนวณได้จำนวนการสุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 ราย แต่ในการเก็บข้อมูลจริง ทำการเก็บจำนวน 408 ราย เนื่องจากจะทำให้ข้อมูล มีความถูกต้องแม่นยำและเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เครื่องมือการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการทำข้อคำถามใหม่ให้สอดคล้องกับบริบทของเรื่องที่ได้ทำการศึกษา โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถาม คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัย

วิจัยเชิงปริมาณ ใช้ข้อคำถามที่มีการตรวจสอบรายการเป็นแบบการประมาณค่าระดับความคิดเห็น (Rating scale) จำนวน 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก, 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย และ 1 หมายถึง ระดับ ความคิดเห็นน้อยที่สุด (Best, 1981) โดยทำการแบ่งการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ตัวแปรภายนอก (Exogenous variable) ประกอบด้วย ภาระงาน
2. ตัวแปรใน (Endogenous variable) ประกอบด้วย ความเครียดในกสรปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และความสุขในการปฏิบัติงาน

วิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะที่เป็นข้อความเป็นการพรรณนา (descriptive) ใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ที่เป็นตัวแทนจากสมาคมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 1 ราย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน 4 ราย และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท สายการบินนกแอร์ 2 ราย เป็นจำนวน 7 ท่าน สัมภาษณ์เป็นแบบ In-depth Interview คือ ใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (The Unstructured Interview) และสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามผ่านสมาคมขอความอนุเคราะห์พนักงานต้อนรับโดยกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำการรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้อง ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์และสรุปผลข้อมูลต่อไป

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จำนวน 5 ท่าน ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index--IOC) พบว่าข้อคำถามมีค่า $IOC > 0.50$ หมายความว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ จากนั้น ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ทำการวัดค่าความเชื่อมั่น ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient : α) โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟายอมรับที่ค่า $\alpha \geq 0.7$ และมีค่า Corrected Item-Total Correlation $\geq .30$ พบว่าเป็นไปตามเกณฑ์ จากนั้นนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบมาแก้ไขปรับปรุงและนำไปทดลอง (Try out) จำนวน 40 คน เพื่อทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อคำถามและเป็นการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal consistency model) ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จัดหมวดหมู่ เรียบเรียง และสรุปผลการสัมภาษณ์

ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์โดยนำเสนอข้อมูลทางสถิติ 2 ส่วนคือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอ้างอิงเป็นการนำวิธีการทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์และหาระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่ตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแปรแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) สถิติพรรณนา นำเสนอค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสถิติอ้างอิง ด้วยตัวแบบจำลองการวัดค่าตัวแปร Confirmatory Factor Analysis (CFA) พร้อมทั้งส่วนตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างที่เป็น Structural Equation Modeling (SME) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 1 สามารถแยกออกเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ 3 สมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 3 ดังต่อไปนี้ สมมติฐานที่ 1 ภาระงาน (WL) มีผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรภาระงาน (WL) ส่งผลกระทบบ้างยังตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Gamma เท่ากับ 0.629 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 3.466 มีผลกระทบทางบวกในระดับที่สูงมาก สมมติฐานที่ 2 ภาระงาน (WL) มีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) พบว่า เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรรูปแบบภาระงาน (WL) ส่งผลกระทบบ้างยังตัวแปรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Gamma เท่ากับ -0.653 และมีค่า t-statistics เท่ากับ -4.619 จากค่าสถิติที่ได้พบว่าตัวแปรรูปแบบ WL มีผลกระทบทางลบต่อตัวแปร WS ในระดับปานกลาง สมมติฐานที่ 3 ภาระงาน (WL) มีผลกระทบทางลบต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) พบว่า เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรภาระงานส่งผลกระทบบ้างยังตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Gamma เท่ากับ 0.414 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 2.040 อย่างไรก็ตามจากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ผลกระทบที่วิเคราะห์ได้มีทิศทางตรงกันข้าม ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน จากค่าสถิติที่ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าตัวแปรรูปแบบ WL มีผลกระทบทางบวกต่อตัวแปร HWE ในระดับที่ต่ำ

วัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 2 สามารถแยกออกเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ 2 สมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 4 สมมติฐานที่ 5 ดังต่อไปนี้ สมมติฐานที่ 4 ความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) มีผลกระทบทางลบต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบบ้างยังตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Beta เท่ากับ 0.610 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 1.812 ตัวแปร WS ไม่มีผลกระทบทางลบต่อตัวแปร HWE ในระดับที่ปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 5 ความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) มีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบบ้างยังตัวแปรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Beta เท่ากับ 0.272 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 1.795 ตัวแปรรูปแบบความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบทางลบต่อตัวแปรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

วัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 3 ได้ 2 สมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 6 สมมติฐานที่ 7 ดังต่อไปนี้ สมมติฐานที่ 6 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) มีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) พบว่า เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) ส่งผลกระทบไปยังตัวแปรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Beta เท่ากับ 0.560 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 1.936 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 7 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) มีผลกระทบทางบวกต่อความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) พบว่า เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) ส่งผลกระทบไปยังตัวแปรความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Beta เท่ากับ 1.907 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 2.062

วัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 4 สามารถแยกออกเป็น สมมติฐานที่ 8 คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน มีผลกระทบทางบวกต่อความสุขในการปฏิบัติงาน พบว่า เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบไปยังตัวแปรความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Beta = -0.591 และมีค่า t-statistics = -4.355 จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ผลกระทบที่ตรวจสอบได้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผล

1. ผลกระทบของการงานต่อความเครียดในการปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน การงาน (WL) มีผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรการงาน (WL) ส่งผลกระทบไปยังตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) ตัวแปรรูปแบบการงาน (WL) มีผลกระทบทางบวกต่อตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) ในระดับที่ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sribenjamas et al. (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล จังหวัดพิษณุโลกมี 5 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะงาน ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล การศึกษาระดับปริญญาโท และการศึกษาระดับอนุปริญญา โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร

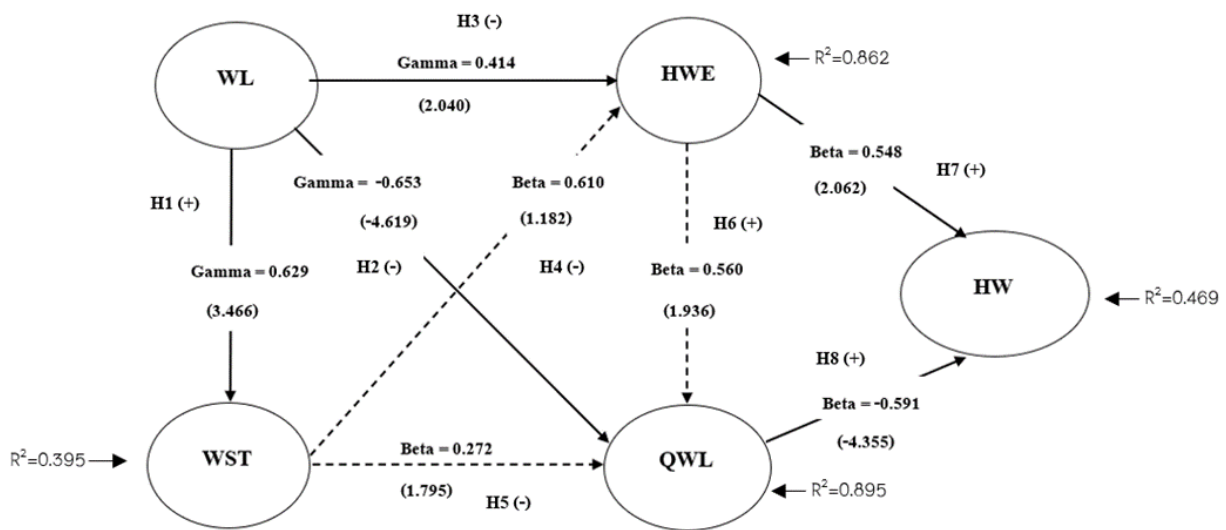
2. ผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) มีผลกระทบทางลบต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบไปยังตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) มีผลกระทบทางลบต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบไปยังตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ขาดรายได้อย่างฉับพลัน มีภาวะหนี้สิน ตลอดจนการจ้างออกและปลดพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน เกิดเป็นความรู้สึกถึงคุณภาพชีวิตและความอยู่ดีกินดีที่ลดลง จึงกล่าวได้ว่าความเครียดในปัจจุบันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมิได้เกิดจากความเครียดจากการปฏิบัติงานจึงส่งผลให้สมมติฐานที่ 3 ไม่ได้รับการสนับสนุน

3. ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และต่อความสุขในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) มีผลกระทบทางลบต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบไปยังตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ตัวแปรรูปแบบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) มีผลกระทบทางบวกต่อตัวแปรความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) ในระดับที่สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

4. ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานต่อความสุขในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบไปยังตัวแปรความสุขในการทำงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่กลับมองว่าองค์กรต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจให้รวดเร็วและมองหาช่องทางสร้างรายได้ในทางอื่นที่ไม่ได้เกิดจากการให้บริการขนส่งผู้โดยสารให้ได้โดยเร็วที่สุด หากองค์กรไร้ซึ่งแผนงานเพื่อปรับตัวต่อสถานการณ์เพื่อรักษาหรือคงความสามารถในการบินให้แก่องค์กรได้อย่างรวดเร็ว การสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานนั้นก็ไม่สามารถสร้างผลกระทบทางบวกต่อความสุขในการปฏิบัติงานให้แก่เหล่านักบินได้ การสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยการนำเงินเก็บขององค์กรหรือการกู้เงินจากภายนอกมาเพื่อจ่ายเป็นค่าตอบแทนถูกมองว่าการสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดীনั้นเป็นการกระทำที่ไร้ค่า สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่ก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงส่งผลให้สมมติฐานที่ 8 ไม่ได้รับการสนับสนุน

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยผู้วิจัยสามารถกำหนดเป็นแผนภาพได้ดังนี้



แผนภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมมาจากภาคสนาม โดยการพิจารณาผลค่าสถิติ Chi-Square = 940.27, $df = 495$, Chi-Square/ $df = 1.899$, P-value = 0.00000, RMSEA = 0.047, CFI = 0.981, GFI = 0.882, AGFI = 0.850 และสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย เมื่อพิจารณาค่าสถิติสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุควบคู่กับการพิจารณาค่า t-statistics พบว่า ไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ 5 สมมติฐาน โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุของ สมมติฐานที่ 4 สมมติฐานที่ 5 และสมมติฐานที่ 6 มีค่า t-statistics ค่าน้อยกว่า 1.96 ในขณะที่ สมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานที่ 8 แม้มีค่า t-statistics แม้จะมีขนาดสูงกว่า 1.96 (สมมติฐานที่ 3 มีค่า t-statistics มีค่าเท่ากับ 2.040 และสมมติฐานที่ 8 มีค่า t-statistics มีค่าเท่ากับ -4.355) แต่เมื่อพิจารณาเครื่องหมายของค่า t-statistics ที่คำนวณได้นั้นไม่สอดคล้องกับทิศทางผลกระทบในข้อ ดังปรากฏรายละเอียดในแผนภาพที่ 2

ตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้ตามภาพ 2 สามารถสรุปตัวแปรภายนอกที่ส่งผลกระทบไปยังตัวแปรภายใน 2 เส้น คือ WL มีผลกระทบทางตรงต่อ WST, WL มีผลกระทบทางตรงต่อ QWL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรภายในที่ส่งผลกระทบไปยังตัวแปรภายใน คือ HWE มีผลกระทบทางตรงต่อ HW อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามพบว่า QWL มีผลกระทบทางตรงต่อ HW แต่เมื่อพิจารณาเครื่องหมายของค่า t-statistics ที่คำนวณได้นั้นไม่สอดคล้องกับทิศทางผลกระทบในข้อสมมติฐานดังกล่าว

สรุป

การวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling Analysis: SEM analysis) ทำให้ทราบว่าตัวแบบจำลองกรอบแนวคิดการวิจัย (Research Model) กับข้อมูลเชิงปริมาณที่เก็บรวบรวมจากภาคสนามซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ในส่วนของผลกระทบของตัวแบบจำลองในกรอบแนวคิดการวิจัยพบว่าตัวแปรภาระงาน (WL) ส่งผลกระทบโดยรวม (Total Effect) ต่อการเพิ่มความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) มากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าผลกระทบโดยรวมเท่ากับ 1.675 อันดับที่ 2 คือ ตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) ส่งผลกระทบโดยรวมต่อการเพิ่มความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) โดยมีค่าผลกระทบโดยรวมเท่ากับ 1.196 อันดับที่ 3 คือ ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) ส่งผลกระทบโดยรวมต่อการเพิ่มความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) โดยมีค่าผลกระทบโดยรวมเท่ากับ 0.778 ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) ส่งผลกระทบโดยรวมต่อการเพิ่มความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) โดยมีค่าผลกระทบโดยรวมเท่ากับ -0.591

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมกับผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และปัจจัยต่อการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อยืนยันผลและเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือ
2. ควรศึกษาวิจัยในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน อาจทำการการปรับหรือเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ตามวิจยารณญาณและความเหมาะสมกับบริบทในอุตสาหกรรมนั้น ๆ
3. จัดให้มีการฝึกอบรมอย่างการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย การตระหนักในสถานการณ์ (Situation Awareness) ผู้บริหารองค์การควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องดังกล่าว
4. จัดให้มีการจัดสรรกำลังพลที่เหมาะสมต่อระดับภาระงานขององค์การ เพื่อลดระดับความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน
5. ผู้บริหารต้องจัดให้เกิดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การ มีสุขภาพที่ดีทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจ สร้างบรรยากาศขององค์การให้ส่งเสริมการเรียนรู้
6. ผู้บริหารสายการบินต้องให้ความสำคัญในเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน มีนโยบายการสร้าง ความมั่นคงในงานและรายได้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งในสภาวะปกติและภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเพื่อค้นหาปัจจัยใหม่ๆ ที่ทำให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่มีลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่คล้ายคลึงกัน
2. ควรทำการวิจัยในสถานการณ์ที่มีการบินปกติเพื่อเป็นการเปรียบเทียบและยืนยันผล
3. ควรทำการวิจัยเพื่อค้นหาลำดับความสุขในการปฏิบัติงานจะสามารถส่งผลต่อการเพิ่มความตระหนักรู้ในสถานการณ์ (Situation Awareness) ความตระหนักรู้ในความปลอดภัย และสมรรถนะในการเรียนรู้ได้หรือไม่

References

- Amornpipat, I. 2018. Quality of Work-life of Pilots: A Literature Review and Research Agenda. *Kasem Bundit Journal*, 19(Special), 367–377.
- Beloor, V., Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D.R. (2017). Employee Commitment and Quality of Work Life – A Literature Review. *The International Journal of Indian Psychology*, 4(2), 2349–3429.
- Bertini, C., & Boonsongpaisan, N. (2016). A Study of a Happy Workplace in an Oil & Gas Company. *Journal of Business Administration and Languages (JBAL)*, 4(2), 13–20.
- Best, J. W. (1981). *Research in Education*. (4th ed.). New Jersey: Prentice – Hall
- Dechawatanapaisal, D. (2017). The Mediating Role of Organizational Embeddedness on The Relationship Between Quality of Work Life and Turnover: Perspectives from Healthcare Professionals. *International Journal of Manpower*, 38(5), 696–711.
- Fernandes, R. B., Martins, B. S., Caixeta, R. P., Filho, C. G. C., Braga, G. A., & Antonialli, L. M. (2017). Quality of Work Life: An Evaluation of Walton Model with Analysis of Structural Equations. *Espacios*, 38(3). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n03/a17v38n03p05.pdf>
- Hawkins, F. H. (2017). *Human Factor in Flight London*. (2nd ed.). London: Taylor and Francis.
- Inegbedion, H.E., Inegbedion, E., Peter, A.O., & Harry, L. (2020). Perception of Workload Balance and Employee Job Satisfaction in Work Organizations. *Heliyon*, 6(1), E03160. DOI:10.1016/j.heliyon.2020.e03160

- Islam, A., Jantan, H.B., Bashir, A., Masud, S., & Roy, B. (2017). Work Stress Among Managers of Business Organizations in Bangladesh. *The International Journal of Business & Management*, 5(10), 16–23.
- Nayak, T., & Sahoo, C. K. (2015). Quality of Work Life and Organizational Performance: The Mediating Role of Employee Commitment. *Journal of Health Management*, 17(3), 263–273.
- Nwinyokpugi, P.N. (2018). Workload Management Strategies and Employees Efficiency in The Nigeria Banking Sector. *International Journal of Innovative Research & Development*, 7(1), 286–293.
- Rajan, D. (2018). Negative Impacts of Heavy Workload: A Comparative Study Among Sanitary Workers. *Sociology International Journal*, 2(6), 465–474.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (1994). *Theories of Personality*. (5th ed.). California: Thomson Brooks/Cole Publishing.
- Sribenchamas, N., Samruayruen, K., Srijaroen, W., krongdee, N., & Paengprang, S. (2019). Factors Predicting to Job Stress Among Hospital Personnel. *EAU Heritage Journal*, 9(3), 194–201.
- Sribenjammas, N. et al. (2019). Factors Predicting Stress in The Work of Hospital Personnel in Phitsanulok Province. *Academic Journal Eastern Asia University*, 3, 194–201
- Sriprasertsuk, A. (2015). Stress Management: The Basic Way to Healthy. *Phranakhon Rajabhat Research Journal*, 10(2), 203–214.
- Stanton, N. A., & Young, M. S. (2000). A Proposed Psychological Model of Driving Automation. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 1(4), 315–331.
- Sui, O. L., Lu, L., & Cooper, C. L. (1999). Managerial Stress in Hong Kong and Taiwan: A Comparative Study. *Journal Of Managerial Psychology*, 14(1), 6–25.
- Sun, K.S., Chiou, H. (2011). Aviation Ground Crews: Occupational Stresses and Work Performance. *African Journal of Business Management*, 5(7), 2865–2873.
- Thidarak, L., & Kritsdakon, Y. (2017). Concept and Measurement of Happiness at Work. *Phetchabun Rajabhat Journal*, 19(2), 9–18.
- Vanichbuncha, K. (2011). *Statistical Analysis*. Bangkok: Chulalongkorn University Book Center.