

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 ความไม่มั่นคง  
ในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความสุขเชิงอัตวิสัยของ  
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินแห่งหนึ่งในประเทศไทย  
Relationships Among Risk Perception of COVID-19, Job Insecurity,  
Social Support, and Subjective Well-being of Flight Attendants of an  
Airline Company in Thailand

ลลิตา เอี่ยมประดิษฐ์<sup>1\*</sup> และ นรุตม์ พรประสิทธิ์<sup>2</sup>  
Lalita Eampradit<sup>1\*</sup> and Narut Pornprasit<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 ความไม่มั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 ความไม่มั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและมีความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 196 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 ความไม่มั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความสุขเชิงอัตวิสัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 ความไม่มั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง 2) การรับรู้ความเสี่ยงโควิด 19 มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ( $r = -.208, p = .003$ ) ความไม่มั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ( $r = -.245, p = .001$ ) และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ( $r = .640, p < .001$ )

<sup>1</sup> นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

\*Corresponding author : Lalita.e@ku.th

**คำสำคัญ:** การรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 ความไม่มั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ความสุขเชิงอัตวิสัย

## Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the level of risk perception of COVID-19, job insecurity, social support, and subjective well-being of flight attendants of an airline company in Thailand. 2) To study the relationship between risk perception of COVID-19, job insecurity, social support, and subjective well-being of flight attendants of an airline company in Thailand. The sample group is 196 flight attendants of an airline company in Thailand. The sampling is selected by systematic sampling method. Data is collected by using a questionnaire regarding risk perception of COVID-19, job insecurity, social support, and subjective well-being.

The results of the research found that 1) the level of risk perception of COVID-19, job insecurity, social support, and the subjective happiness of flight attendants is at a moderate level. 2) Risk perception of COVID-19 is negatively related to subjective well-being of flight attendants ( $r = -.208, p = .003$ ). Job insecurity is negatively related to Flight attendants' subjective well-being ( $r = -.245, p = .001$ ). and social support is positively related to flight attendants' subjective well-being ( $r = .640, p < .001$ ).

**Keywords:** Risk perception of COVID-19, job insecurity, social support, and subjective well-being

## บทนำ

ธุรกิจการบินในปี 2563 ที่ผ่านมาเป็นปีที่ได้รับผลกระทบอย่างมาก เนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 และได้ส่งผลกระทบต่อเนื่องจนทำให้แนวโน้มของธุรกิจการบินในปี 2563 นั้นแย่ลง เมื่อต้องเผชิญกับการแพร่ระบาดทั่วโลกของโควิด 19 ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมา บางสายการบินที่มีความอ่อนแอเป็นทุนเดิมอยู่แล้วนั้นยังได้รับผลกระทบที่หนักขึ้นไปอีก ไม่ว่าจะเป็นการปรับลดเงินเดือน การปรับลดพนักงาน การเลิกจ้าง การประกาศหยุดกิจการชั่วคราว รวมไปถึงการประกาศปิดกิจการอย่างถาวร แต่เมื่อเวลาผ่านไปสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 เริ่มบรรเทาลง ทำให้ทุกภาคฝ่ายต่างพยายามกระตุ้นเพื่อทำให้ธุรกิจสายการบินนั้นสามารถกลับมาเริ่มต้นใหม่ได้อีกครั้ง แต่เมื่อเข้าสู่เดือนธันวาคม 2563 การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ได้กลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง ทำให้ทุกสายการบินต่างต้องทยอยลดจำนวนเที่ยวบินในแต่ละเส้นทางลงและบางเส้นทางก็ทำการยกเลิกการบินชั่วคราวอีกครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารในแต่ละวันและสอดคล้องกับมาตรการที่รัฐออกมาประกาศมาตรการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยการกลับมาระบาดใหม่ในครั้งนี้เหมือนเป็นการตอกย้ำสายการบินให้ต้องเผชิญกับความยากลำบากในการดำเนินกิจการอีกครั้ง (Thurakit, 2021)

จากสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเกิดจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 อย่างรวดเร็ว จำนวนผู้ติดเชื้อทั่วโลกมีการปรับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน 262,370,541 คน (30 November 2021) จากการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วทำให้หลาย ๆ ประเทศต้องใช้มาตรการปิดเมือง (Lock-down) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดเข้ามายังประเทศของตน ส่งผลให้ปริมาณเที่ยวบินระหว่างประเทศปรับลดลงอย่างมาก เช่น ประเทศจีนปรับลดลงมากกว่าร้อยละ 82 เกาหลีใต้ลดลงร้อยละ 70 อิตาลีลดลงร้อยละ 60 และประเทศไทยลดลงมากกว่าร้อยละ 60 เช่นกัน สายการบินจากทั่วโลกได้ยกเลิกเที่ยวบินในเส้นทางระหว่างประเทศกว่าร้อยละ 80-90 ตั้งแต่เดือนมีนาคมมาจนถึงสิ้นปี 2563 เป็นอย่างน้อย และจากจำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ปัจจุบันมีผู้ติดเชื้อทั้งสิ้น 2,115,872 คน และมีผู้เสียชีวิต 20,771 คน (Department of Disease Control, 2021)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ที่เปรียบเสมือนด่านหน้าในการเผชิญกับโรคระบาดนี้ เนื่องจากต้องทำงานและพบเจอกับผู้โดยสารโดยตรงบนเครื่องบิน และจากที่กล่าวมาข้างต้นว่าโรคดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินอย่างมาก ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลายเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดไม่ว่าจะเป็นการลดงาน การหยุดงาน หรือแม้แต่การเลิกจ้าง เป็นต้น ผลกระทบต่าง ๆ เหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อจิตใจหรือในแง่มุมมองของความสุขเชิงอัตวิสัยอย่างมาก ซึ่งเป็นคุณลักษณะทางจิตใจที่เกิดจากการประเมินส่วนตัวของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะด้านความพึงพอใจในชีวิต ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ เป็นการมองทุกอย่างที่เกิดขึ้นในชีวิตอย่างเป็นจริง นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการมีเป้าหมายในชีวิตด้วย (Diener, 2000)

และเนื่องจากอากาศในเครื่องบินเป็นลักษณะหมุนวน ไม่มีการถ่ายเทออกด้านนอก ซึ่งการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 นี้สามารถติดจากคนสู่คนได้ทางอากาศ และเนื่องจากโรคนี้เป็นโรคอุบัติใหม่ที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ทำให้การรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 นั้นยังมีไม่มากพอ ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ความเสี่ยงในการติดเชื้อ ความกลัว การรับรู้ภัยคุกคามของโควิด 19 ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงโควิด 19 เป็นการที่ผู้คนประเมินความน่าจะเป็นของภัยคุกคามว่าเป็นอย่างไร (Krok & Zarzycka, 2020) ดังนั้นเมื่อตัวพนักงานมีความรู้ที่ยังไม่มากพอนั้นจึงส่งผลต่อด้านของความสุขเชิงอัตวิสัยอย่างมาก เพราะถ้าหากการรับรู้มีไม่มากพอ เกิดกลายเป็นความรู้สึกต่าง ๆ ต่อภัยอันตรายที่จะส่งผลต่อชีวิตทำให้มีความเสี่ยงต่อโรคดังกล่าว

นอกจากนี้การแพร่ระบาดของไวรัสดังกล่าวยังมีผลกระทบต่อการจัดการและการบริหารองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประกอบกับการแข่งขันทางการตลาดและธุรกิจการบินในปัจจุบัน ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อการอยู่รอดขององค์การ องค์การจึงต้องมีการปรับตัว พยายามปรับกลยุทธ์และพัฒนาองค์การตามแนววิสัยทัศน์ในการบริหารองค์การให้สอดคล้องต่อกระแสที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่บางสายการบินไม่สามารถปรับตัวได้ทำให้ในท้ายที่สุดต้องหยุดทำการบินลง ดังนั้นในช่วงที่องค์กรทำการหยุดบินและเนื่องจากโรคระบาดนี้เป็นโรคอุบัติใหม่ยากเกินกว่าจะรับมือแก้ไขได้ จากสภาพการณ์เช่นนี้ ทำให้ทุกคนต้องดิ้นรนต่อสู้เพื่อการอยู่รอดของตนเอง ทำให้เกิดกลายเป็นความรู้สึกที่ไม่มั่นคงในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการด้านความไม่ต่อเนื่องของงาน การคุกคามลักษณะงานที่มีความเสี่ยง รวมไปถึงการไร้อำนาจ ซึ่งความไม่มั่นคงในการทำงานนี้เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจ เนื่องจากพนักงานต้องการความมั่นคง มีเสถียรภาพ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและการดำเนินชีวิตของตนที่ดี (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984) ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกนี้ขึ้นทำให้ส่งผลโดยตรงต่อ

ความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานไม่ว่าจะเป็นด้านความพึงพอใจในชีวิตที่ต่ำลงเนื่องจากมีงานที่ไม่มั่นคง รวมไปถึงยังส่งผลต่อความรู้สึกทางบวกและทางลบของพนักงานด้วย

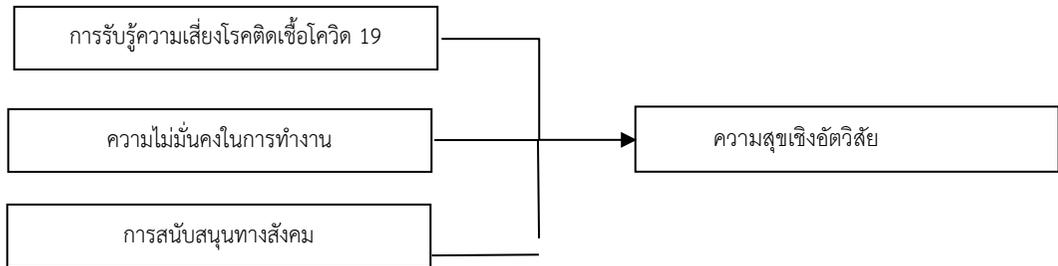
และจากที่กล่าวมาข้างต้นว่าโรคนี้เป็นโรคอุบัติใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน จึงถือว่าเป็นเรื่องที่ยากในการที่พนักงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์หลาย ๆ เหตุการณ์นี้ไปอย่างลำพัง ดังนั้นการสนับสนุนทางสังคมก็เป็นอีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญเช่นกัน ไม่ว่าจะมาจากครอบครัว คนรักหรือสังคม เป็นการแสดงออกถึงความผูกพันใกล้ชิด เอาใจใส่ แสดงออกถึงการยอมรับและเห็นคุณค่า การให้ความช่วยเหลือในด้านสิ่งของ เงินทอง หรือสิ่งอื่น ๆ รวมไปถึงด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครือข่ายของสังคม (Waters, 1960) หากพนักงานได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอก็จะทำให้มีความสุขเชิงอัตวิสัยที่ดีขึ้น เข้มแข็งขึ้น และก้าวข้ามปัญหาต่าง ๆ ไปได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมองว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ที่ได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินอย่างใกล้ชิด และความพึงพอใจของผู้โดยสารขึ้นอยู่กับบริการบนเครื่องบินเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ในสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ องค์กรจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร เพื่อไม่ให้เสียเปรียบในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ องค์กรจะต้องพยายามขจัดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยองค์กรที่มีการตอบสนองความต้องการของคนในองค์กรจะก่อให้เกิดความสุขเชิงอัตวิสัยที่ดี ซึ่งจะส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานและยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร นอกจากนี้ตัวพนักงานเองจะต้องมุ่งที่จะขจัดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความสุขเชิงอัตวิสัยของตนเองด้วย เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจเพื่อไม่ให้เกิดกลายเป็นปัญหาที่สะสมหรือส่งผลกระทบต่อความสุขเชิงอัตวิสัยในภายภาคหน้า

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงโควิด 19 ความไม่มั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม กับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงโควิด 19 ความไม่มั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินหนึ่งในประเทศไทย ประกอบด้วยหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกตำแหน่ง ที่ปฏิบัติงานในเส้นทางการบินทางอากาศทั้งภายในและภายนอกประเทศ จำนวน 315 ท่าน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรม G\*Power version 3.1.7 โดยกำหนด Test Family คือ t-tests, statistical test คือ Correlation: Point biserial model โดยการกำหนดค่าเพาเวอร์ ( $1 - \beta$ ) เท่ากับ 0.95 ค่าอัลฟา ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.05 ค่าขนาดของอิทธิพล (effect size) เท่ากับ 0.25 ผลที่ได้จากการคำนวณ คือ ในการวิจัยครั้งนี้ต้องมีขนาดตัวอย่าง 164 คน และเพื่อป้องกันการได้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงได้เก็บตัวอย่างเพิ่มร้อยละ 20 ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งหมด จำนวน 196 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการที่ได้ศึกษาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามชนิดเลือกตอบ (checklist) ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ความเหมาะสมของรายได้ สถานภาพสมรส และอาชีพเสริม

แบบสอบถามการรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามนี้ขึ้นตามแนวคิดของ Krok & Zarzycka (2020) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด 19 ความกลัวโรคติดเชื้อโควิด 19 และการรับรู้ภัยคุกคามของโรคติดเชื้อโควิด 19 โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 23 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันไม่แน่ใจว่าฉันจะสามารถรักษางานของฉันไว้ได้” เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ช่วง ตั้งแต่ 1 คือ จริจน้อยที่สุด จนถึง 5 คือ จริจมากที่สุด และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวม เท่ากับ .89

แบบสอบถามความไม่มั่นคงในการทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามนี้ขึ้นตามแนวคิดของ Greenhalgh & Rosenblatt (1984) โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันต้องพบเจอกับผู้คนนี้อาจทำให้ฉันติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ได้อยู่บ่อยครั้ง” “ฉันออกกำลังกายในที่สาธารณะน้อยลงเมื่อเทียบกับก่อนมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด19)” เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ช่วง ตั้งแต่ 1 คือ จริงน้อยที่สุด จนถึง 5 คือ จริงมากที่สุด และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวม เท่ากับ .84

แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามนี้ขึ้นตามแนวคิดของ Water (1960) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ กลุ่มปฐมภูมิ และกลุ่มทุติยภูมิ โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 14 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ท่านได้รับแรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์จากกลุ่มคนเหล่านี้ที่อยู่เสมอ” เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ช่วง ตั้งแต่ 1 คือ จริงน้อยที่สุด จนถึง 5 คือ จริงมากที่สุด และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวม เท่ากับ .96

แบบสอบถามด้านความสุขเชิงอัตวิสัย ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามนี้ขึ้นตามแนวคิดของ Diener (2000) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) ความรู้สึกทางบวก (Positive affect) และความรู้สึกทางลบ (Negative affect) โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 38 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันมีความสุขกับชีวิตที่ผ่านมา” เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ช่วง ตั้งแต่ 1 คือ จริงน้อยที่สุด จนถึง 5 คือ จริงมากที่สุด และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวม เท่ากับ .93

ข้อคำถามในมาตรวัดทุกฉบับได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence: IOC) จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.67

ผู้วิจัยแบ่งคะแนน เป็นระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันดับภาคขึ้น โดยค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 - 2.33 คือ ระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.34 - 3.66 คือ ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.67 - 5.00 คือระดับสูง

### 3. กระบวนการ/ขั้นตอนการวิจัย รวมทั้งกระบวนการเก็บข้อมูล (Data collection process)

หลังจากได้รับเอกสารรับรอง (Certificate of Exemption: COE) จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เลขที่ COE No. COE67/017 ผู้วิจัยติดต่อขออนุญาตฝ่ายดูแลทรัพยากรส่วนบุคคลของสายการบินเพื่อประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และให้ผู้ร่วมการวิจัยที่สมัครใจเข้าร่วมการวิจัยตอบมาตรวัดผ่านกูเกิลฟอร์ม (google form)

## สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 68.88 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 มีรายได้ต่อเดือน 30,000-60,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 72.45 ส่วนใหญ่มีรายได้สมดุลกับรายจ่าย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 65.31 มีสถานภาพโสด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 67.35 และส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพเสริม จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 82.14 ตามลำดับ

**ตารางที่ 1** ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 ความไม่มั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (n = 196)

ตัวแปร	1	2	3	4
1. การรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19	1.000			
2. ความไม่มั่นคงในการทำงาน	.258***	1.000		
3. การสนับสนุนทางสังคม	-.083	-.070	1.000	
4. ความสุขเชิงอัตวิสัย	-.208**	-.245**	.640***	1.000
ค่าเฉลี่ย	3.46	2.93	3.09	3.11
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.74	0.87	0.45
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

\*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 อยู่ในระดับปานกลาง ( $M = 3.46, SD = 0.57$ ) มีความไม่มั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $M = 2.93, SD = 0.74$ ) มีการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ( $M = 3.09, SD = 0.87$ ) และมีความสุขเชิงอัตวิสัยอยู่ในระดับปานกลาง ( $M = 3.11, SD = 0.45$ )

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1** การรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 มีความสัมพันธ์กับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = -.208, p = .003$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นหมายความว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 สูงขึ้น จะยังมีความสุขเชิงอัตวิสัยต่ำลง

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2** ความไม่มั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน พบว่า ความไม่มั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = -.245, p = .001$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นหมายความว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความไม่มั่นคงในการทำงานสูงขึ้น จะยังมีความสุขเชิงอัตวิสัยต่ำลง

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3** การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $r = .640, p < .001$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั้นหมายความว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูง จะยิ่งมีความสุขเชิงอัตวิสัยสูงขึ้นเช่นกัน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปและอภิปรายได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้องพบเจอกับความเสี่ยงในการติดเชื้อ มีการรับรู้ภัยคุกคามที่ยังไม่มากพอ และยังคงมีความกลัวการติดเชื้อไวรัสโควิด 19 จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความสุขเชิงอัตวิสัยต่ำลง ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความจำเป็นต้องมีการรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 ที่มากขึ้น เพื่อตระหนักถึงความเสี่ยงที่นำมาซึ่งปัญหาสุขภาพที่จะตามมาไม่ว่าจะด้านร่างกายหรือจิตใจ ไม่ว่าจะในด้านความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด 19 ในด้านของการป้องกันตนเองเวลาเจอผู้คนไอหรือจามหรือการออกไปทำงานนอกบ้านในทุกๆวันเนื่องจาก 2 ข้อนี้ เป็นความคิดเห็นด้านความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด 19 ที่มากที่สุดเมื่อเทียบกับความคิดเห็นในด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 19: กรณีศึกษา ธนาคารอสมสิน สาขาภาค 3 (Hommla, 2018) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ JAMA Network open (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ด้านความสุขทางจิตของเจ้าหน้าที่ดูแลสุขภาพในประเทศจีนที่กำลังปฏิบัติหน้าที่รักษาผู้ป่วยโรคติดเชื้อโควิด 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี การรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 ที่ดีส่งผลให้มีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

**สมมติฐานที่ 2** พบว่า ความไม่มั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่มั่นคงในการทำงานเป็นการรับรู้ถึงความไร้อำนาจ ความไม่มั่นคงเกี่ยวกับความต่อเนื่องของงาน แง่มุมของงาน และพนักงานไม่ได้รับประกันความมั่นคง เช่น ด้านรายได้ ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าตอบแทนอื่น ด้านสวัสดิการ ได้แก่ สวัสดิการตามกฎหมายกำหนด สวัสดิการจากหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น โดยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการเกิดความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะหากสายงานที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ไม่มีความมั่นคงในการทำงานย่อมส่งผลต่อการเกิดความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต่ำลงได้ ดังนั้นหากพนักงานไม่สามารถปรับตัวหรือยอมรับได้ก็อาจจะต้องมีการเปลี่ยนงานไปสู่องค์การอื่น ๆ ที่ทำให้หรือส่งผลต่อสภาพจิตใจที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wangkanon (2013) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความเครียดของพนักงานและปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน พบว่า ปัจจัยในด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อสภาพจิตใจในด้านความเครียดในการทำงานของพนักงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ความไม่มั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้ความความสุขเชิงอัตวิสัยลดลง นอกจากนี้ยังส่งผลไปถึงความพึงพอใจในงานและความเครียดทางร่างกาย โดยเฉพาะในกลุ่มของเพศชายที่มีความทุกข์เพิ่มขึ้นเมื่อต้องทำงานที่ไม่มี ความมั่นคงและปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Chaisuwan, 2021)

**สมมติฐานที่ 3** พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสนับสนุนทางสังคมเป็นการแสดงออกถึงความพึงพอใจของบุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่เกิดจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสังคม ให้ความผูกพันใกล้ชิด เอาใจใส่ แสดงออกถึงการยอมรับและเห็นคุณค่า การมีโอกาสเพื่อประโยชน์ต่อผู้อื่นและการให้ความช่วยเหลือในด้านสิ่งของ เงินทอง หรือสิ่งอื่น ๆ การได้รับความช่วยเหลือจากเครือข่ายสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับว่าตนเองมีคุณค่า ด้านสิ่งของเครื่องมือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครือข่ายของสังคม ทำให้บุคคลรู้สึกมั่นคงและมีคุณค่าในตนเองสามารถเผชิญและตอบสนองต่อปัญหาต่าง ๆ ได้ ดังนั้นหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดีในกายภาคหน้า ย่อมส่งผลให้มีระดับความสุขเชิงอัตวิสัยมากขึ้นเช่นกัน ไม่ว่าจะกำลังเผชิญกับเหตุการณ์ใดก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความเครียดจากการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและพลังสุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้ พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพลังสุขภาพจิตของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (Dilokkunan, 2018) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความสุขในการเรียนของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า การสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการเรียนของนิสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sosida, 2020)

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในด้านการรับรู้ความเสี่ยงโรคติดเชื้อโควิด 19 เนื่องจากโรคโควิด 19 เป็นโรคอุบัติใหม่องค์การควรจัดให้มีการกระจายข้อมูลข่าวสารหรือข้อมูลชุดความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานตามช่องทางที่องค์การใช้ในการติดต่อหรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ควรเป็นช่องทางที่เข้าถึงง่าย สะดวก และมีการใช้งานประจำ ควรมีชุดความรู้ที่หลากหลายและเป็นข้อมูลที่ทันสมัยถูกต้องครบถ้วนให้พนักงานได้ตระหนักถึง ไม่ว่าจะเป็นชุดความรู้ เช่น สาเหตุ ผลกระทบ ปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ เป็นต้น รวมไปถึงความรู้ด้านการป้องกันโรคที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน หรือการรับมือกับโรคหรือเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ควรมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะในการจัดการกับระบบบริการสุขภาพของพนักงานที่เหมาะสมกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 หรือโรคอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ในด้านความไม่มั่นคงในการทำงาน องค์การควรมีแผนการรองรับทั้งต่อตัวพนักงานและองค์การเองไม่ว่าจะเป็นแผนการสนับสนุนทางด้านเงินช่วยเหลือ แผนการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น หรือแผนความมั่นคงต่ออาชีพงานหรือการประกอบกิจการ

ขององค์กรหากเกิดโรคระบาดขึ้นอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้เกิดความมั่นใจทั้ง 2 ฝ่ายว่าจะสามารถดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันได้ นอกจากนี้เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกแน่นแฟ้นมากขึ้น มีความเป็นหนึ่งเดียว องค์กรควรจัดกิจกรรมหรือจัดการอบรมเพื่อให้พนักงานได้มีเวลาพูดคุยและมีความสนิทกันมากขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีแรงสนับสนุนต่อกัน เพราะหากพนักงานมีความสนิทมากขึ้น มีความรู้สึกถึงความเป็นครอบครัวที่เพิ่มขึ้นก็อาจจะทำให้มีการสนับสนุนทางสังคมจากกลุ่มเหล่านี้เพิ่มขึ้นและส่งผลกระทบต่อความสุขเชิงอัตวิสัยในเชิงบวกที่มากขึ้นได้

### **ข้อเสนอแนะเชิงวิจัยและพัฒนา**

1. ควรมีการดำเนินการวิจัยเพิ่มเติมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากผลของโรคระบาดนี้ในระยะยาว เนื่องจากโรคระบาดโควิด 19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่เพิ่งเคยเกิดขึ้นครั้งแรก เมื่อเวลาผ่านไป ในอนาคตอาจได้มุมมองอย่างอื่นเพิ่มขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบต่าง ๆ ทั้งด้านสุขภาพและด้านจิตใจในระยะยาว รวมไปถึงการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมขององค์กรและตัวบุคคลในการรับมือหากมีโรคอุบัติใหม่ขึ้นอีกในอนาคต

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขเชิงอัตวิสัย โดยทำการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันไป จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In –Depth Interview) เพื่อนำไปประกอบการวิเคราะห์และสรุปผลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น แล้วนำผลมาวิเคราะห์คู่กันเพื่อให้งานวิจัยสามารถทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุด

### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาแง่มุมของผู้นำ ผู้บริหารหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อให้เห็นถึงมุมมองที่อาจจะเหมือนหรือแตกต่างออกไปเพื่อเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งในการกำหนดรูปแบบการทำงาน การรับมือ การกำหนดนโยบายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม

2. เนื่องจากโรคระบาดนี้มีการระบาดที่กระจายไปทั่วทุกมุมโลก ควรมีการศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในองค์กรหรือบริษัทอื่น ๆ โดยใช้ตัวแปรเดียวกันที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เพื่อให้เห็นความแตกต่างและมีข้อเปรียบเทียบที่มากขึ้น ชัดเจนขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- Chaysuwan, Ch. (2021). **The factors affecting happiness of the officers of KhaoKhanSong Subdistrict Administrative Organization, Sriracha District, Chonburi Province.** Master of Public Administration: Burapha University. (In Thai)
- Department of Disease Control. (2021). **COVID-19 situation report.** Retrieved on March 8, 2021 from [https://covid19.ddc.moph.go.th/..](https://covid19.ddc.moph.go.th/) (In Thai)
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1): 34–43.
- Dilokkunan, Th. (2018). **Work related stress, Social Support, and Resilience among Emergency Nurses Working in unrest areas of the Southern Border Provinces.** Master of Nursing Science (Adult Education): Prince of Songkla University. (In Thai)
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *The Academy of Management Review*, 9(3): 438–448.
- Hommala, N. (2018). **Employee Happiness during the Covid-19 epidemic: A case study of the government savings bank RM3.** Independent research, Master's degree: Ramkhamhaeng University. (In Thai)
- Jama Network Open. (2021). **Factors Associated with Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019.** Retrieved on December 15, 2022 from <https://jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/fullarticle/2763229>.
- Krok, D. & Zarzycka. (2020). **The Risk of Contracting COVID-19 and the Perceived Threat of COVID-19 Scales;** Department of Psychology. University of Opole.
- Sosida, J. (2020). The Study of Relation between Social Support and Happiness in Studying of Students in Faculty of Education Mahasarakham University. *Journal of Measurement, Evaluation, Statistics, and Social Science Research*, 1(1): 21–30. (In Thai)
- Thurakit, P. (2021). **Thai Covid situation. Statistics - numbers reflect the crisis at all levels.** Retrieved on March 24, 2021 from <https://www.prachachat.net/breaking-news/news-726448>. (In Thai)
- Water, J. 1960. **Group Guidance.** New York: McGraw-Hill Book Company.
- Wangkanon, Th. (2013). **Effects of Factors at Work on Employee Stress: A Case Study of Ampas Industries Company Limited.** Independent study, Master of Business Administration: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (In Thai)