

การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร:
ข้อมูลเชิงประจักษ์ของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังการระบาดของโรคโควิด-19
ราณี อีสัยกุล^{1*} ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์² และวุฒิภาค พูลบัว³
^{1*, 2, 3} สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

Perceptions of Work Safety and Organizational Commitment:
Empirical Evidence from Low-Cost Airline Personnel after COVID-19 Pandemic
Ranee Esichaikul^{1*}, Chatchapon Songsoonthronwong² and Wutipark Poonbua³
^{1*, 2, 3} School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

Article : Research

บทคัดย่อ

Received: 18 September 2023

Accepted: 16 November 2023

Published: 15 January 2024

Citation: Esichaikul, R.,
Songsoonthronwong, C., & Wutipark,
P. (2023). Perceptions of Work Safety
and Organizational Commitment:
Empirical Evidence from Low-Cost
Airline Personnel after COVID-19
Pandemic. *Modern Management
Journal*, 21(2), 123-141.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรและความผูกพันต่อองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 และ (2) เสนอแนะแนวทางการสร้างความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารและพนักงานในสายการบินต้นทุนต่ำ 3 บริษัท เก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามพนักงาน จำนวน 390 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารจำนวน 6 คนและพนักงาน 13 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรของสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากและผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานมีการรับรู้นโยบายความปลอดภัย ข้อมูลข่าวสาร และสื่อสารระหว่างกันมากขึ้นผ่านหลายช่องทาง มีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัย และได้รับความรู้ด้านความปลอดภัยภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 แต่ความผูกพันที่มีต่อองค์กรลดลงเนื่องจากนโยบายการลดค่าตอบแทน ลดเวลาการทำงาน และขาดวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันช่วงโรคระบาด (2) แนวทางการสร้างความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ การดูแลสุขภาพพนักงาน การจัดสรรงบประมาณ การให้ความมั่นใจของผู้บริหาร และการสื่อสารด้วยความจริงใจและต่อเนื่อง

คำสำคัญ : การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังจากการระบาดของโรคโควิด-19 ข้อมูลเชิงประจักษ์

Abstract

The purposes of this research were (1) to examine perceived work safety and organizational commitment of low-cost airline personnel after COVID-19 Pandemic, and (2) to propose guidelines of how to build work safety of low-cost airline personnel after COVID-19 Pandemic. This research is a mixed method research. Population were management executives and employees in three low-cost airlines in Thailand. A questionnaire was used as an instrument to collect data from 390 personnel by simple

random sampling. In-depth interviews were conducted with 6 management executives and 13 employees through purposive sampling. The results showed that (1) the analysis of perceived work safety of low-cost airline personnel after COVID-19 Pandemic was at a high level while organizational commitment of low-cost airline personnel was at a high level. (2) Guidelines of how to improve work safety of low-cost airline personnel include special health care for employees, budget allocation, management support and confidence, and continued sincere communication.

Keywords: Perceived Work Safety, Organizational Commitment, Low-Cost Airline Personnel, After COVID-19 Pandemic, Empirical Evidence

* Corresponding author School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

E-mail address: ranee.esi@stou.ac.th

บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั่วโลกเติบโตเป็นระยะและเติบโตในทิศทางบวกอย่างต่อเนื่องระหว่างช่วง ค.ศ. 2010 จนถึง ค.ศ. 2018 องค์การการท่องเที่ยวโลก รายงานว่าใน ค.ศ. 2018 (พ.ศ. 2561) การท่องเที่ยวทั่วโลกมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้นประมาณ 1,451 ล้านคน และมีอัตราการเจริญเติบโตจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 5 ก่อให้เกิดรายได้มูลค่า 1.7 ล้านล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ (World Tourism Organization, 2019: 2) สำหรับประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 38.28 ล้านคน และมีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นมูลค่า 2,003,887 ล้านบาท (Department of Tourism, 2020) แต่ด้วยการระบาดทั่วโลกของโรคโควิด-19 (COVID-19) ระหว่าง พ.ศ. 2562-2564 ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวโลกเติบโตลดลงในไตรมาสแรกของ พ.ศ. 2563 ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 22.7 จากช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2562 และต่อเนื่องมาจนถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ที่จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงมากถึงร้อยละ 97 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนเดียวกันใน พ.ศ. 2562 (Creative Economy Agency, 2020) ซึ่งเกิดจากการที่ทุกประเทศที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวต่างใช้มาตรการจำกัดการเดินทางระหว่างกันเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และลดจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ โดยมาตรการเหล่านี้ส่งผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจชะงักเนื่องจากประชาชนไม่สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ และส่งผลกระทบโดยตรงต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการบิน ภาครัฐบาลประเทศต่างๆ ต้องดำเนินมาตรการเพื่อการทำงานและเพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้น (Office of the Permanent Secretary for Tourism and Sports, 2020; World Tourism Organization, 2020) นอกจากนี้ การระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้เกิดการวิถีใหม่ (New Normal Tourism) เช่น นักท่องเที่ยวมีความสนใจเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยสูงขึ้น ผู้ให้บริการจะต้องระมัดระวังในการทำงานและการเดินทางของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น (Economic Tourism and Sports Division, 2020)

ผลกระทบจากการระบาดใหญ่ของโควิด-19 ยังส่งผลอย่างมากต่ออุตสาหกรรมการบินที่เกิดการระงับเที่ยวบิน การจำกัดเส้นทางการบิน การยกเลิกสายการบิน การลดต้นทุน การลดจำนวนพนักงานสายการบิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจราจรของผู้โดยสาร ความต้องการขนส่งสินค้าทางอากาศ แรงงานในสนามบิน และรายได้เข้า สร้างมูลค่าความเสียหายอย่างมหาศาลและสร้างความเสียหายให้กับทุกสายการบินทั้งสายการบินประจำและสายการบินต้นทุนต่ำ (Sanyen et al., 2020) สำหรับการบินในประเทศไทยมีหลายสายการบินที่ประกาศหยุดบินชั่วคราว เช่น สายการบินไทยหยุดทำการบินเส้นทางในประเทศระหว่างวันที่ 25 มีนาคม-31 พฤษภาคม 2563 สายการบินบางกอกแอร์เวย์สหยุดบินเส้นทางในประเทศ สายการบินไทยแอร์เอเชียหยุดทำการบินเส้นทางในประเทศทุกเส้นทาง วันที่ 1-30 เมษายน 2563 สายการบินนกแอร์หยุดบินบางเส้นทางในประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ-กระบี่, นครพนม, น่าน, ร้อยเอ็ด, แม่ฮ่องสอน ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม-30 เมษายน 2563 และหยุดบินเส้นทางระหว่างประเทศทุกเส้นทาง เป็นต้น นอกจากนี้ยังส่งผลต่อความปลอดภัยของบุคลากรโดยเฉพาะในสายธุรกิจการบิน และการดูแลสุขภาพทางด้านสุขภาพของผู้โดยสารมีมากขึ้น กลายเป็นความปกติใหม่ที่ก่อนบิน ระหว่างบิน และถึงจุดหมายปลายทาง เกิดมาตรการเข้มข้นในการตรวจอุณหภูมิ การสวมหน้ากากอนามัย การเตรียมจุดแอลกอฮอล์ให้ล้างมืออยู่ในบริเวณท่าอากาศยานและบนเครื่องบิน ซึ่งทำให้ต้องเพิ่มระบบหรือกระบวนการในการทำงาน และมีต้นทุนทั้งเรื่องเวลาและค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น เกิด Applications ที่ใช้ตรวจสอบติดตามผู้โดยสารเพราะหากมีการแพร่เชื้อจะได้สามารถติดตามแก้ไขการระบาดได้ทันที (Sektrakul, 2020)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า Valerie E. Brown et al. (2020) ได้กล่าวถึงข้อควรพิจารณาและแนวทางปฏิบัติในการส่งบุคลากรกลับเข้าทำงานในระหว่างสถานการณ์การระบาดทั่วว่า พนักงานบริการเสิร์ฟในธุรกิจอาหารและบุคลากรต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินมีอัตราการจ้างงานที่ลดน้อยลง กลุ่มที่มาปฏิบัติงานต้องใช้มาตรการความปลอดภัยสูง นอกจากนี้ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรยังส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร เป็นความรู้สึกที่เชื่อมั่นและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อจะปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แม้ว่าองค์กรจะอยู่ในภาวะปกติหรือประสบกับภาวะวิกฤติ เช่น การระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของความผูกพันและมั่นคงของสมาชิกในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงระยะเวลาวิกฤติที่องค์กรควรทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร ความรู้สึกต่อองค์กรว่าเป็นองค์กรที่พึงพาได้ ความรู้สึกว่าเขาเองมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นต้น (Mowday, Porter and Steers, 1982)

การวิจัยนี้ศึกษาผลกระทบการระบาดของโรคโควิด-19 ต่อแรงงานในธุรกิจการบินในประเทศไทยที่ส่วนใหญ่เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ ในการสร้างความปกติใหม่ (New Normal) การรักษาความปลอดภัยจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินและบุคลากรที่ทำการบินในอากาศ ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงสำคัญที่สุดคือการนำพาผู้โดยสารเดินทางสู่จุดหมาย

ปลายทางอย่างปลอดภัย

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Purpose)

เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากการระบาดของโรคโควิด-19 และเสนอแนะแนวทางการสร้างความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการความปลอดภัยทางการขนส่งทางอากาศ

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) กำหนดให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) กำหนดนโยบายนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (State Safety Policy) เพื่อกำหนดเจตนารมณ์ ทิศทาง วิสัยทัศน์ และพันธกิจด้านความปลอดภัยการบินของประเทศ โดยการระบุถึงแนวทางการดำเนินการที่สำคัญและจำเป็นในการจัดการด้านความปลอดภัยซึ่งสะท้อนให้เห็นในทางปฏิบัติอย่างชัดเจน สำหรับการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยบนท้องฟ้าโดยสสาร และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของอากาศยานตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) อธิบายว่าความปลอดภัยในท้องฟ้าโดยสสารมีส่วนช่วยในการป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัย และปกป้องทุกชีวิตบนอากาศยาน ผ่านการจัดการความปลอดภัยเชิงรุก รวมถึงการบังคับใช้กฎอันตรายเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการทำหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยในระหว่างเที่ยวบินในกรณีปกติ และเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสังเกตเห็นและปฏิบัติหน้าที่ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Jinsawang, 2015)

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานในธุรกิจการบิน

อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบที่มากในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 องค์การต้องให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องความปลอดภัย การรับมือกับสถานการณ์อย่างมืออาชีพ และการให้บริการที่ตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการในท่ามกลางสถานการณ์พิเศษ (Medina-Muñoz, Medina-Muñoz, & Suárez-Cabrera, 2018) อีกทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรร่วมด้วย สิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานและการให้บริการที่นอกเหนือจากประสบการณ์ คือ พฤติกรรมการปฏิบัติตนเองเพื่อความปลอดภัย จัดเป็นทักษะรอบด้านของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการคิด การสื่อสาร และทักษะทางสังคมที่ใช้ร่วมกับ technical skills เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและประโยชน์สูงสุดเมื่อทำภารกิจใดภารกิจหนึ่ง (You, Ji, & Han, 2013; Rakmanee, 2015) โดยการศึกษาพฤติกรรมการทำงานที่เกี่ยวเนื่องภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 จะเป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ที่คำนึงถึงความปลอดภัยตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการเดินทาง กล่าวคือ ก่อนการเดินทางสภาพร่างกายต้องมีความพร้อมและปลอดภัย ระหว่างการเดินทางต้องมีมาตรการที่สร้าง

ความเชื่อมั่นและแสดงถึงความปลอดภัยตลอดการเดินทาง โดยประเทศปลายทางหรือสถานที่ที่ต้องการเดินทางจะเป็นสิ่งแรกที่จำเป็นต้องมีความปลอดภัย นอกจากนี้ภายหลังการสิ้นสุดการเดินทางจำเป็นต้องสังเกตและติดตามอาการเพื่อทำให้มั่นใจว่ามีความปลอดภัยที่แน่นอน (Matiza, 2020)

ในการกำหนดนโยบายและแผนงานขององค์การมีความจำเป็นต้องใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้นโยบายที่จัดทำขึ้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติ รวมถึงกระบวนการดังกล่าวส่งผลให้เกิดการรับรู้และการสื่อสารภายในองค์กรได้ง่ายขึ้น (Dechpinya, 2018) สอดคล้องกับ Sanyen et al. (2020) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการเตรียมแผนรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในระยะสั้นและระยะยาวขององค์การ โดยเฉพาะแผนบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้การคงไว้ซึ่งมาตรการป้องกันพร้อมให้ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดต่อต้านควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามมาตราฐานองค์การอนามัยโลก ที่สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร ไม่ว่าจะเป็นความเข้มข้นในการคัดกรองโรค ทั้งเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดินที่ทำการปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานและลูกเรือและนักบินในเที่ยวบิน มาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดควรเป็นสิ่งที่ธุรกิจสายการบินจำเป็นต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานในการดำเนินธุรกิจในรูปแบบวิถีใหม่ (Hockley, 2020; Sukto, 2020) ซึ่งกำหนดเป็นตัวแปรในการวัดการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานได้ ดังนี้

นโยบายด้านความปลอดภัย คือการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสารให้พนักงานรับทราบอย่างชัดเจน เช่น การจัดแสดงสถิติการเกิดอุบัติเหตุหรือผู้ติดเชื้อ การจัดสัปดาห์ความปลอดภัย การจัดให้มีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิของร่างกาย เครื่อง Automated External Defibrillator (AED) หน้ากากอนามัย N95 ถุงมือ และ Face Shield เป็นต้น

ความรู้ด้านความปลอดภัย คือการได้รับความรู้จากการฝึกอบรม การประชุมสัมมนา การชมนิทรรศการ การชมการสาธิต การชมสื่อสังคมออนไลน์ เช่น YouTube หรือ Facebook Live

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารจากการจัดการความรู้ด้านความปลอดภัย โปสเตอร์ความปลอดภัย การประชุมชี้แจงประจำเดือน การบอกเล่าของเพื่อนร่วมงาน ข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ เป็นต้น

ทัศนคติที่มีต่อความปลอดภัย คือการที่พนักงานรู้สึกว่าการปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำที่ทำอยู่ งานด้านความปลอดภัยสามารถช่วยลดอุบัติเหตุและการแพร่ระบาดของโรคได้ และความศรัทธาต่อผู้ทำงานด้านความปลอดภัย

การใส่ใจด้านความปลอดภัย คือ การได้รับของขวัญ ของที่ระลึก หรือประกาศเกียรติคุณจากการร่วมทำกิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน

งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยในธุรกิจการท่องเที่ยวและการบิน มีการศึกษาในรูปแบบเดียวกันหลากหลายวิธี ทั้งการศึกษาเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รวมถึงการศึกษาแบบผสมผสาน สรุปดังตารางที่

ตารางที่ 1 สรุปการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยของธุรกิจการท่องเที่ยวและการบิน

เรื่อง	วิธีวิจัย/ สถิติ	กลุ่มประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	อ้างอิง
การสูญเสียทรัพยากรเกี่ยวกับด้านจิตวิทยา การเงิน และสังคมของกลุ่มบุคลากรต้อนรับ ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาด	PLS-SEM	บุคลากรระดับ ปฏิบัติการของ โรงแรม	372	Nisar et al., 2021
ความเสียหายแต่มีรอยยิ้ม : การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ของบุคลากรโรงแรมระหว่างสถานการณ์ การแพร่ระบาดเชื้อโควิด-19	การ วิเคราะห์ แก่นสาระ	ผู้บริหารระดับสูง ของโรงแรม	41	Agarwal, 2021
ภาพลักษณ์ความปลอดภัยและการรับรู้ต่อ การจัดการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว จีนประเภทท่องเที่ยวแบบอิสระใน กรุงเทพมหานคร	t-test และ One Way ANOVA	ท่องเที่ยวจีน ประเภทท่องเที่ยว แบบอิสระ	400	Panyarak and Wongsarot , 2018
การรับรู้ของบุคลากรต่อระบบรักษาความ ปลอดภัยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	t-test และ One Way ANOVA	บุคลากรของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	400	Kruajaturas, and Esichaikul, 2009
การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบน เที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ นกแอร์	t-test และ One Way ANOVA	ผู้โดยสารสายการบิน ต้นทุนต่ำ นกแอร์	400	Jinsawang, 2015
การตอบสนองต่อสถานที่ต่อสถานการณ์ การแพร่ระบาดโควิด-19 ที่เกี่ยวข้องกับ สุขภาพจิตและศักยภาพของบุคลากรใน ประเทศญี่ปุ่น	Multiple linear regression	บุคลากรแบบ ทำงานเต็มเวลา	1,448	Sasaki et al., 2020
ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำไปสู่ผลการดำเนินงาน ด้านความปลอดภัยขององค์กรในประเทศไทย กรณีศึกษา: ผู้ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ การบินของสนามบิน	ตัวแบบ สมการ โครงสร้าง เชิงเส้น	พนักงานที่ ปฏิบัติงานภายใน เขตการบินของ สนามบิน	440	Mongkolapibalkul, 2018

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

Hewitt Associates (2004) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออก
อารมณ์ ความรู้สึกของบุคลากร ที่อุทิศตนให้แก่องค์การด้วยการทำงานอย่างตั้งใจ เพื่อนำพาองค์การให้มี
ผลลัพธ์ทางธุรกิจที่สูงขึ้น มีความจงรักภักดี มีทัศนคติทางบวกต่อองค์การ และเป็นความรู้สึกที่เชื่อมั่นและเป็น
อันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจทุ่มเทความพยายาม

เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อจะปฏิบัติงานให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการมีความสุขในการได้เป็นสมาชิกองค์กร แม้ว่าองค์กรจะอยู่ในภาวะปกติหรือประสบกับภาวะวิกฤติ Intrasongrao et al. (2018) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากร คือ นักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในตำแหน่งนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) เก็บตัวอย่างจำนวน 147 คน พบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร 2) ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งวิจัยเชิงปริมาณโดยแบบสอบถามเพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้น และวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อค้นคว้าข้อมูลเชิงลึกโดยเน้นวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง หน่วยในการวิเคราะห์ คือ สายการบินที่ให้บริการภายในประเทศ (Domestic Airline) ซึ่งสายการบินต้นทุนต่ำเป็นสายการบินที่ให้บริการภายในประเทศ ได้แก่ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ทั้งนี้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นเพียงการเก็บข้อมูลการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างว่าข้อคำถามใดมีความสำคัญมากหรือน้อย ซึ่งสะท้อนต่อการวิจัยเชิงคุณภาพถึงข้อมูลเชิงลึกที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ (Low-Cost Carrier: Domestic Airline) การกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวคิดของ Nastasi and Schensul (2005) กำหนดสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนระหว่าง 5-30 คน งานวิจัยนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ ได้แก่ ผู้บริหาร 3 สายการบิน สายการบินละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน โดยกำหนดเกณฑ์คัดเข้าของกลุ่มตัวอย่าง (Inclusion Criteria) คือเป็นผู้บริหารระดับต้น กลาง หรือสูง และจากหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร และพนักงาน 3 สายการบิน สายการบินละ 5 คน คือเป็นพนักงานจากหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร โดยเฉพาะแผนกภาคพื้นและแผนกบนเครื่องบิน รวมทั้งสิ้นจำนวน 15 คน โดยทำการเลือกแบบสะดวกตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อศึกษาและทำการสัมภาษณ์

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนของประชากร (Cochran, 1977) เนื่องจากสถานการณ์ช่วงโควิดที่ผ่านมาทำให้จำนวนบุคลากรไม่คงที่ มีการลดจำนวนบุคลากรลง สายการบินจึงให้ข้อมูลจำนวนบุคลากรที่แน่นอนไม่ได้ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.45 (กำหนดให้จำนวนบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำที่รับรู้ความปลอดภัย 450 คน จาก

จำนวนบุคลากรสายการbinต้นทุนต่ำในประเทศ 1,000 คน) ขนาดของประชากรที่ต้องการเท่ากับ 380 ตัวอย่าง โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability Sampling) โดยใช้การเลือกตัวอย่างวิธีโควต้า (Quota Sampling) ซึ่งแบ่งเป็น 3 สายการbin สายการbinละประมาณ 130 คน และทำการเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อสอบถามบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามออนไลน์บุคลากรในธุรกิจสายการbinต้นทุนต่ำ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นบุคลากรในธุรกิจสายการbinต้นทุนต่ำ เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายการbinต้นทุนต่ำภายหลังการระบาดของโรคโควิด-19 ลักษณะของคำถามมีทั้งคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 ข้อ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการbinต้นทุนต่ำภายหลังการระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 25 ข้อ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายการbinต้นทุนต่ำภายหลังการระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 19 ข้อ และข้อเสนอแนะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 3 คน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำสำหรับปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมในการนำไปเก็บข้อมูลจริง และทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.960 และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมีค่าเท่ากับ 0.960 เช่นกัน ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.800 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมาก หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

2. แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างผู้บริหารและพนักงานสายการbinต้นทุนต่ำ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure Interview) ผู้บริหารและพนักงานสายการbinต้นทุนต่ำ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายการbinต้นทุนต่ำภายหลังการระบาดของโรคโควิด-19 และแนวทางการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 3 คน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำสำหรับปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมในการนำไปเก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสำรวจ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือบุคลากรสายการbinต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Form ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2564 ถึง มิถุนายน 2565 ได้แบบสอบถามสมบูรณ์จำนวน 390 คน

2. การสัมภาษณ์ เป็นการศึกษาด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ใช้การสัมภาษณ์

แบบเจาะลึก ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารและพนักงานของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้ประกอบด้วยฝ่ายภาคพื้นดิน ฝ่ายต้อนรับบนเครื่องบิน จากสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการภายในประเทศ ได้แก่ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรและความผูกพันต่อองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากการระบาดของโรคโควิด-19 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ออนไลน์ และบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2565 การสัมภาษณ์ใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 60 นาทีต่อคน สรุปรายงานตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ทั้งหมด 19 คน เป็นผู้บริหารจำนวน 6 คน และพนักงานจำนวน 13 คน ขาดไปจากที่กำหนด 2 คน เนื่องจากครบระยะเวลาเก็บข้อมูลที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยค่าสถิติต่าง ๆ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพดำเนินการโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยการวิเคราะห์แบบเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย (Research Result)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสามารถสังเคราะห์และสรุปสาระสำคัญออกเป็นผลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 คน ทำงานกับสายการบิน Nok Air ร้อยละ 33.3 ทำงานกับสายการบิน Thai AirAsia ร้อยละ 33.3 และทำงานกับสายการบิน Thai Lion Air ร้อยละ 33.3 ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 390 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคือร้อยละ 53.6 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 52.1 ในส่วนการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีที่ร้อยละ 76.7 ในส่วนสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดพบว่ามีสถานภาพโสดสูงถึงร้อยละ 63.8 ในส่วนของตำแหน่งงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในตำแหน่ง Cabin Crew เป็นส่วนใหญ่อ้อยละ 46.2 ผลการวิเคราะห์รายได้เฉลี่ยต่อเดือนช่วงก่อนสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 55,001-70,000 บาท คือร้อยละ 28.5 รายได้ 115,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 12.8 แต่ผลการวิเคราะห์รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า รายได้โดยรวมลดลงกว่าช่วงก่อนสถานการณ์โควิด-19 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.5

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

ข้อมูล	ร้อยละ	ข้อมูล	ร้อยละ
เพศ		ตำแหน่งงาน	
หญิง	53.60	<u>ฝ่ายภาคพื้น</u>	
ชาย	46.40	Ground Operations	2.30
อายุ		Load Control	1.50
31 - 40 ปี	52.10	Passenger Service Officer	1.30
21 - 30 ปี	31.50	<u>ฝ่ายต้นรับบนเครื่องบิน</u>	
51 - 60 ปี	10.00	Cabin Crew	46.20
		Cabin Leader	8.20
ระดับการศึกษา		Pilot	6.90
ปริญญาตรี	76.70	รายได้ต่อเดือนช่วงก่อนโควิด-19	
ปริญญาโท	21.30	55,001 - 70,000 บาท	28.50
ปริญญาเอก	1.30	70,001 - 85,000 บาท	17.90
สถานภาพ		40,001 - 55,000 บาท	15.10
สมรส	34.10	รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน	
โสด	63.80	10,001 - 25,000 บาท	48.50
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.10	ต่ำกว่า 10,000 บาท	24.60
		25,001 - 40,000 บาท	18.20

หมายเหตุ ผู้วิจัยคัดเลือกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดไม่เกิน 3 ลำดับแรก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรและความผูกพันขององค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

ตารางที่ 3 การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรองค์การสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

การรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร	Mean	SD
ทัศนคติที่มีต่อความปลอดภัย	4.54	0.68
ความคิดว่าการทำงานด้วยความปลอดภัยคือหัวใจของการปฏิบัติงาน	4.68	0.57
ความตระหนักว่าความปลอดภัยสามารถช่วยลดอุบัติเหตุและการแพร่ระบาดของโรคได้	4.67	0.58
นโยบายความปลอดภัย	3.92	1.17
การกำหนดนโยบายความปลอดภัยในการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร	4.25	0.98

การจัดการอบรมเรื่องความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานทุกคน	4.18	1.07
ความรู้ด้านความปลอดภัย	3.59	1.09
การได้รับความรู้จากการฝึกอบรม	4.25	0.84
การได้รับความรู้จากการชมสื่อสังคมออนไลน์ (เช่น You Tube หรือ Facebook Live)	3.71	1.09
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย	3.56	1.21
การจัดการความรู้ด้านความปลอดภัย (KM)	3.92	1.04
การบอกเล่าของเพื่อนร่วมงาน	3.91	1.03
การใส่ใจด้านความปลอดภัย	3.34	1.33
การได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการร่วมทำกิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน	3.83	1.17
การได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณจากการร่วมทำกิจกรรมด้านความปลอดภัยในงาน	3.10	1.41

หมายเหตุ ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดไม่เกิน 2 ลำดับแรกของกลุ่มคำถาม

ตารางที่ 4 ความผูกพันขององค์การสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

ความผูกพันในองค์การสายการบิน	Mean	SD
ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงาน	4.44	0.77
การใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	4.59	0.63
การได้ทำงานให้กับองค์กรเต็มเวลา และหางานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ท่านจะทำงานสำเร็จลุล่วง	4.43	0.82
ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	4.27	0.85
การได้ปฏิบัติงานให้เป็นแบบอย่างที่ดีและจะไม่ปฏิบัติงานให้เกิดความเสื่อมเสียขององค์กร	4.58	0.59
ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและประชาชนยอมรับ	4.34	0.80
ความจงรักภักดีต่อองค์การ	4.10	0.88
การรักษาผลประโยชน์ขององค์การอย่างเต็มที่	4.22	0.78
เมื่อมีผู้อื่นกล่าวว่้องค์การในทางที่ไม่ดีจะพยายามชี้แจงและอธิบายให้บุคคลนั้นเข้าใจไปในทางที่ถูกต้อง	4.05	0.93
ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.97	1.09
การคิดว่าจะทำงานในองค์การที่ให้ผลตอบแทนและผลประโยชน์เหมาะสม เช่น เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยงหรือค่า Allowance	4.03	1.15
การได้รับสวัสดิการที่ดีทำให้มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์การเป็นอย่างดี	4.01	1.16
ความเสียสละเพื่อองค์การ	3.93	1.12
การยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนพิเศษ	4.17	0.96
การยินดีและเต็มใจหากบางครั้งที่ท่านได้รับมอบหมายให้มาปฏิบัติงานในวันหยุด	3.97	1.14
ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ	3.64	1.28

การมีความคิดว่าองค์กรนี้ให้ในสิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์กรอื่น	3.72	1.12
การสนใจที่จะทำงานให้องค์การต่อไป แม้ว่าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่ที่อื่นและมีรายได้ที่สูงกว่า	3.68	1.25

หมายเหตุ ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดไม่เกิน 2 ลำดับแรกของกลุ่มคำถาม

จากตารางที่ 3 และ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรและความผูกพันขององค์การสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 พบว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ทศนคติที่มีต่อความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ นโยบายความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความรู้ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.59) และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.56) อยู่ในระดับมาก และการจงใจด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

สำหรับความผูกพันองค์การของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานและความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44 และ 4.27) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความเชื่อมั่นในเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความเสียสละเพื่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.93) และความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแยกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยวิเคราะห์ข้อมูลแบบสามเส้า มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรภาคพื้นดินและบุคลากรต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า มีการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานที่แตกต่างกันตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องกระบวนการทำงานต่างกัน แต่ต้องเรียนรู้พื้นฐานเหมือนกัน การตรวจสุขภาพประจำปี/การฉีดวัคซีน ออกข้อกำหนดการทำงาน ส่วนพนักงานให้ความสำคัญกับเรื่องการรับรู้ความปลอดภัย และการปรับหน้าที่/หมุนเวียนงาน

2. สายการบินมีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยขององค์การต่อบุคลากร พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องยุบรวมฝ่าย/ตำแหน่ง ความล่าช้าของนโยบาย การตอบสนองความต้องการของพนักงาน ส่วนพนักงานให้ความสำคัญกับเรื่องการแบ่งปันความรับผิดชอบ และการช่วยงานแผนกอื่น/หมุนเวียนงานมากที่สุด

3. สายการบินมีการให้ความรู้ด้านความปลอดภัยขององค์การต่อบุคลากร พบว่า สิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ ได้แก่ การให้ความรู้และข้อมูล การรายงานสถิติอุบัติเหตุ การส่งบุคลากรไปอบรม การเรียน CAE และการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ ส่วนสิ่งที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การ

อบรมความปลอดภัย

4. สายการบินมีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยขององค์การต่อบุคลากร พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องการใช้ Facebook การแชร์ภาพใน Facebook ระบบ Town Hall ระบบ Red Eye การเผยแพร่ความปลอดภัยทุกช่องทาง ส่วนพนักงานให้ความสำคัญกับแอปพลิเคชัน การใช้ IQ SMS การสื่อสารข้อมูลระหว่างแผนก สิ่งที่ผู้บริหารและพนักงานมีความเห็นตรงกัน คือ การใช้ WordPress, LINE Square และอีเมล

5. สายการบินมีการส่งเสริมหรือจูงใจด้านความปลอดภัยขององค์การต่อบุคลากร ผู้บริหารและพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสายการบินมีการส่งเสริมหรือจูงใจด้านความปลอดภัยขององค์การต่อบุคลากรหลายรูปแบบ โดยผู้บริหารเห็นว่าการจูงใจผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การประกวด/คัดเลือก รายงานความปลอดภัยเพื่อรับรางวัล การจัด Safety Hero Day การถ่ายภาพไปรายงาน ส่วนพนักงานเห็นว่าการจูงใจผ่านกิจกรรมการประกวด/คัดเลือกรายงานความปลอดภัยเพื่อรับรางวัลมากที่สุด รองลงมา คือ การตอบคำถามชิงรางวัล

6. ทศนคติด้านการบริหารเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยในการทำงานขององค์การ พบว่า สิ่งที่ผู้บริหารและพนักงานมีความเห็นตรงกันเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยในการทำงานขององค์การ คือ ความปลอดภัยเป็นความสำคัญอันดับ 1

7. การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้บริหารมีความผูกพันและความภักดีเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ ความจงรักภักดีต่อองค์กรลดลง และขออย่าให้องค์การลดอะไรลงอีก ส่วนกลุ่มพนักงานที่มีความคิดว่าความผูกพัน ความภักดียังเหมือนเดิม จะยังเสียสละต่อองค์กรเหมือนเดิม ในขณะเดียวกันก็มีกลุ่มพนักงานที่มีความผูกพันและความภักดีเปลี่ยนแปลงไป โดยมีความรู้สึกว่าการที่ผ่านมามีเหตุการณ์ที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรลดลง

ข้อเสนอแนะแนวทางการสร้างความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ

ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อเสนอแนะแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การดูแลสุขภาพ บุคลากรควรปรับตัวตามกระบวนการทำงานตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข ควรมีการตรวจ ATK ทุกครั้งก่อนไปทำงาน โดยแจก ATK สัปดาห์ละครั้ง ถ้าพบว่าติดโควิด-19 ก็แก้สถานการณ์เฉพาะหน้า ดูแลสุขภาพไปตามขั้นตอน สายการบินควรหาวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันโรคระบาดมอบให้กับพนักงาน เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ ถุงมือ เป็นต้น รวมถึงการประกันชีวิตให้กับพนักงาน

2. การสร้างความมั่นใจ ผู้บริหารต้องพูดและประชุมพนักงานช่วยสร้างความมั่นใจในงาน นำข่าวสารไปแจ้งกับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ทุกคนมีสติ และช่วยกันแก้ปัญหา

3. การสื่อสารกันมากขึ้นด้วยความจริงใจ ผู้บริหารและพนักงานควรสื่อสารการทำงานอย่างชัดเจน และจริงใจ เห็นความสำคัญของความปลอดภัย อัปเดตข้อมูลการทำงาน เช่น แผนกภาคพื้นดินสื่อสารกับ

แผนกช่างให้เข้าใจกัน การพูดคุยกันจะทำให้เข้าใจตรงกัน เป็นต้น

4. การจัดสรรงบประมาณ สายการบินควรเพิ่มงบประมาณให้มากขึ้น เพื่อนำไปซื้ออุปกรณ์สเปรย์ และเครื่องอบฆ่าเชื้อที่มีประสิทธิภาพสูง หลังจากที่ถูกโดยสารลงไปหมดแล้วจะได้อบฆ่าเชื้อ การจัดซื้อแผ่นกรองประสิทธิภาพสูงแบบเฮป้าฟิวเตอร์ (Hepa Filter) แบบเดียวกับที่ใช้ในโรงพยาบาล

6. การให้บริการบนมาตรฐานเดียวกัน พนักงานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด เช่น การสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่อยู่บนเครื่องบิน เที่ยวบินในประเทศที่ใช้เวลานานก็ไม่ต้องรับประทานอาหารบนเครื่องบิน แต่ถ้าเป็นเที่ยวบินไปต่างประเทศ ซึ่งใช้เวลานานเกิน 2 ชั่วโมงขึ้นไป ควรอนุญาตให้จำหน่ายอาหารและรับประทานอาหารบนเครื่องบินได้ เมื่อรับประทานอาหารเสร็จก็ให้รับสวมหน้ากากอนามัย ทั้งนี้การบริการควรตั้งอยู่บนมาตรฐานเดียวกัน

อภิปรายผล (Discussion)

ผลการศึกษารับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรและความผูกพันต่อองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ซึ่งสายการบินและพนักงานได้ร่วมรับมือกันช่วงการแพร่ระบาด และหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 พบว่า ทักษะที่มีต่อความปลอดภัย นโยบายด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านความปลอดภัย การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย และการใส่ใจด้านความปลอดภัย มีความผูกพันต่อองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 (Agarwal, 2021; Burton, 2007) (1) ด้านทัศนคติที่มีต่อความปลอดภัยบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมากที่สุด เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าการมีความคิดการทำงานด้วยความปลอดภัยคือหัวใจของการปฏิบัติงาน และความตระหนักเสมอว่างานด้านความปลอดภัยสามารถช่วยลดอุบัติเหตุ และการแพร่ระบาดของโรคได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Chanchaisang (2019) และ Intrasongrao (2015) ซึ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ทักษะด้านความปลอดภัยเกิดจากความรู้สึกละเอียดและประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงานยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก (2) ด้านนโยบายด้านความปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก ได้แก่ การจัดการอบรมเรื่องความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานทุกคน (Sorn-in, 2019) การจัดอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัย (PPE) เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิของร่างกาย เครื่อง AED ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานวิชาชีพ (Safety Officer) ประจำองค์กร การจัดแสดงสถิติการเกิดอุบัติเหตุหรือผู้ติดเชื้อให้พนักงานทราบ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานระมัดระวังในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kentawai (2020) พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทั้งในด้านของนโยบาย มีส่วนช่วยให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยทั้งในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และการใช้อุปกรณ์ที่ช่วยในการป้องกันอันตรายเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน

(3) ด้านความรู้ด้านความปลอดภัยได้รับความรู้จากการฝึกอบรม บุคลากรสายการbinต้นทุ่นต่ำมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ซึ่งความรู้ด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถทำนายความรู้ การส่งต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยในงานได้ด้วย (Koo et al., 2014) สอดคล้องกับ Kad-O-sod (2019) ได้แก่ การได้รับความรู้จากการชมสื่อสังคมออนไลน์ (เช่น You Tube หรือ Facebook Live) จากการชมการสาธิต จากการประชุมสัมมนา อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ Julie et al. (2020) ที่พบว่า ความรู้ด้านความปลอดภัยเกิดจากการที่องค์กรจัดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในบทบาทด้านความปลอดภัยในสังคมที่ทำงาน (4) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการจัดการความรู้ด้านความปลอดภัย บุคลากรสายการbinต้นทุ่นต่ำมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากทุกช่องทาง สอดคล้องกับการศึกษาของ Maneechai (2022) ได้แก่ การจัดการความรู้ด้านความปลอดภัย จากการบอกเล่าของเพื่อนร่วมงาน จากสื่อสังคมออนไลน์ (เช่น เว็บไซต์ ไลน์ อินสตาแกรม ทวิตเตอร์) จากการประชุมชี้แจงประจำเดือน และจากโปสเตอร์ความปลอดภัย และสอดคล้องกับการศึกษาของ Ouppathum, P. and Pattapong, D. (2018) ซึ่งพบว่า การสร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดพฤติกรรมด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานควรใช้ช่องทางอีเมล การสนทนาด้านความปลอดภัยกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในหน่วยงาน ผู้ประสานงานด้าน QSHE ของหน่วยงาน วิธีการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน บทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา และการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในงานที่รับผิดชอบ อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kentawai (2020) ซึ่งศึกษาปัจจัยการรับรู้เรื่องความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยของพนักงาน และ (5) ด้านการจูงใจด้านความปลอดภัย การศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคลากรสายการbinต้นทุ่นต่ำมีการจูงใจด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ทำกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การสนทนาความปลอดภัย การประกวดการรายงานสภาพงานที่ไม่ปลอดภัย การประกวดความสะอาด การบรรยายพิเศษ พนักงานอาจได้รับความรู้ใหม่ ๆ ในขณะทำกิจกรรม สอดคล้องการศึกษาของ Chantaramanee (2016) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการจูงใจด้านความปลอดภัยของบุคลากรสายการbinต้นทุ่นต่ำ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักได้กล่าวว่า เมื่อตอบคำถามเกี่ยวกับความปลอดภัยได้ถูกต้อง จะได้รับรางวัลที่หาซื้อไม่ได้ เช่น พวงกุญแจของบริษัท คุปองทานอาหาร บัตรโดยสารเครื่องบิน เป็นต้น

องค์ความรู้การวิจัย (Body of knowledge)

องค์ความรู้เป็นผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการวิจัย พบว่า พนักงานมีการรับรู้นโยบายความปลอดภัย ข้อมูลข่าวสาร และสื่อสารระหว่างกันมากขึ้นผ่านหลายช่องทาง มีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัย และได้รับความรู้ด้านความปลอดภัยภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 แต่ความผูกพันที่มีต่อการลดลงเนื่องจากนโยบายการลดค่าตอบแทน ลดเวลาการทำงาน และขาดวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันช่วงโรคระบาด

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

1. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยโครงการ
2. งานวิจัยนี้ได้พิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัย (Ethical consideration) และรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2564

Reference

- Agarwal, P. (2021). Shattered but smiling: Human resource management and the wellbeing of hotel employees during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102765. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102765>
- Burton, J. (2007). *The Business Case for a Healthy Workplace*. Ontario: Industrial Accident Prevention Association.
- Chanchaisang, J. (2019). *Perception of Airline Safety of Flight Attendants of Thai Airways International*. Independent Study Master of Business Administration Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University. [In Thai]
- Chantaramanee, S. (2016). *Motivation and Work Environment Affecting Organizational Commitment of Employees of Hana Semi-conductor Company*, Master of Business Administration, Bangkok University. [In Thai]
- Creative Economy Agency. (2020). *Tourism Situation during COVID-19 Crisis*. Retrieved from <https://www.cea.or.th/th/single-research/cultural-heritage-tourism-industry-covid-19> on 14 January 2021. [In Thai]
- Dechpinya, S. (2018). *Perception of Safety Management of ABC Company*. Master of Business Administration. Krirk University. [In Thai]
- Department of Tourism. (2020). *Summary of Tourism Situation: January-December 2562*. Retrieved from <https://www.parliament.go.th/> on 6 March 2022. [In Thai]
- Economic Tourism and Sports Division. (2020). *Tourism Situation in June 2020* Retrieved from https://www.mots.go.th/download/article/article_20200729155418.pdf on 14 January

2021. [In Thai]

- Hewitt Associates. (2004). *Research Brief: employee engagement higher at double digit growth companies*. Retrieved from <https://www.hewitt.com> on 6 March 2022.
- Hockley, L. (2020). *Coronavirus roundtable: How is the aviation industry responding to the COVID-19 pandemic?* Retrieved from <https://www.internationalairportreview.com/article/114585/aviation-industry-covid-19-pandemic/> on 6 March 2022..
- Intrasongkroo, J., Rungraungkolakit, W., and Pinnyoanantapong, A. (2015). Organizational Commitment of Co-pilots of Thai Airways International. *Modern Management Journal*, 13(1), page. 119-132. [In Thai]
- Jinsawang, I. (2015). *Safety Awareness on Low-cost airline Nok Air Flights*. Master of Management. Suranaree University of Technology. Retrieved from <http://sutir.sut.ac.th:8080/sutir/bitstream/123456789/7778/2/Fulltext-watermark.pdf> on 14 January 2023. [In Thai]
- Julie, L., Nik, C., & Isabelle, H. (2020). Personality and safety citizenship: the role of safety motivation and safety knowledge. *Heliyon*, 6(1), e03201. <http://doi:https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03201>
- Kad-O-sod, O. (2019). *Development of Safety Protection Dissemination for Passengers in Public Airport*. Thesis in Aviation Management, Suranaree University of Technology. [In Thai]
- Kentawai, W. et. Al. (2020). Perceived Safety Factors and Safety Behavior of Employees of Provincial Electric Authority, Patumthani Province. *PTU Journal off Science and Technology*. 1(2), page 21-33. [In Thai]
- Koo, K. E., Nurulazam, M. A., Rohaida, M. S., Teo, T. G., & Salleh, Z. (2014). Examining the potential of safety knowledge as extension construct for theory of planned behaviour: Explaining safety practices of young adults at engineering laboratories and workshops. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 119 (21), page 1513-1518.
- Kruajaturas, T & Esichaikul, R. (2009). Employee Perception of Safety of Thai Airways International at Suvarnabhumi Airport. *Modern Management Journal*. 7 (2). [In Thai]
- Maneechai, P. (2022). *Aviation Safety: Influence of Perceived Attmosphere on Safety Behavior of Pilots in Thailand*. Doctor of Philosophy, School of Management, Prince of Songkla University. [In Thai]
- Matiza, T. (2020). Post-COVID-19 crisis travel behaviour: towards mitigating the effects of perceived risk. *Journal of Tourism Futures*. <https://doi.org/10.1108/JTF-04-2020-0063>

- Medina-Muñoz, D. R., Medina-Muñoz, R. D., & Suárez-Cabrera, M. Á. (2018). Determining important attributes for assessing the attractiveness of airlines. *Journal of Air Transport Management*, 70, page 45-56. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2018.01.002>
- Mongkolapibalkul, S. (2018). Causal Factors towards Safety Performance: A Case Study of Airside Employees. *Journal of Academic Social Sciences*, 11(1), page. 1-10. [In Thai]
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.
- Nastasi, B. K. & Schensul, S. L. (2005). Contributions of Qualitative Research to the Validity of Intervention Research, *Journal of School Psychology*. 43(3), page 177-195.
- Nisar, Q. A., Haider, S., Ali, F., Naz, S., & Ryu, K. (2021). Depletion of psychological, financial, and social resources in the hospitality sector during the pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102794. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102794>
- Office of the Permanent Secretary for Tourism and Sports. (2020). *COVID-19 Impact on Tourism in Thailand Quarter 1/2021*. Tourism Economic Report Year 1 No. 4 July-September 2020. page 5-16. [In Thai]
- Ouppathum, P. & Pattapong, D. (2018). Perception and Safety Behavior of Operations Employees of PTT Public Company. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 8(1), page. 248-259. [In Thai]
- Panyarak, B., & Wongsarot, R. (2018). Safety Image and Perceived Safety Management of Foreign Independent Chinese Tourists in Bangkok. *Journal of Political Science Review*, 5 (2), page 125-150. [In Thai]
- Rakmanee, K. (2015). Non - Technical Skills for Anesthesiologist. *Thai Journal of Anesthesiology*, 41, page. 47-52. [In Thai]
- Sanyen, T., Wenbap, W., Chuayprasit, W, Sarayuth, K., & Hasot, A. (2020). Analysis of COVID-19: Impact on Aviation Industry. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences*. 3(2). [In Thai]
- Sasaki, N., Kuroda, R., Tsuno, K., & Kawakami, N. (2020). Workplace responses to COVID-19 associated with mental health and work performance of employees in Japan. *Journal of Occupational Health*, 62(1), e12134-e12134. <https://doi.org/10.1002/1348->

- Sektrakul, K. (21 May 2020). *Seven Trends towards New Normal: Airline Businesses after COVID-19*. Retrieved from <https://www.bussinesstoday.co/opinions/21/05/2020/38510/> on 30 June 2023. [In Thai]
- Sorn-in, S. (2019). *Factors Affecting Service Accidents for Ground Staff in Cargo of Donmuang International Airport*. College of Aviation and Transportation. Sripatum University. [In Thai]
- Sukto, A. (2020). *COVID-19 and Adaptation of Airline Business*. Academic Bureau, Bangkok. [In Thai]
- Supkeud, C. (2015). *Image Perception Process Relating Attitude on Loan Services Government Savings Bank*. (Master of Art). Silpakorn University. [In Thai]
- World Tourism Organization (2019). *Tourism Highlights 2019*. Retrieved from <https://www.unwto.org> on 14 January, 2021,
- World Tourism Organization. (2020). *International Tourism and COVID-19*. Retrieved from <https://www.unwto.org/international-tourism-and-covid-19> on 14 January, 2021.
- Valerie E. B., Rachel C. S., & Phillip M. S. (2020). *Considerations and Practicalities for Returning Employees to Work During a Pandemic*. Retrieved from <https://www.hklaw.com/en/insights/publications/2020/05/considerations-and-practicalities-for-returning-employees-to-work> on 14 January, 2021.
- You, X., Ji, M., & Han, H. (2013). The effects of risk perception and flight experience on airline pilots' locus of control with regard to safety operation behaviors. *Accid Anal Prev*, 57, 131-139. <https://doi:10.1016/j.aap.2013.03.036>.