ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในยุคนววิถีกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน

Factors Influencing Psychological Well-Being of Flight Attendants, Low-cost airlines in the Age of New Normal with the Change of In-Flight Service

สโรชา อ่วมอุ่ม[1], ณัฐนุช อิสริยกุลการ[2], รัชดา รื่นรวย[3]
Sarocha Uamum[1], Nuttanuch Issariyakulkarn[2], Ratchada Ruenruoy[3]

Received: 8 March 2022 **Revised**: 26 April 2022 **Accepted**: 23 June 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19 และ 2) พยากรณ์ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19 การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 317 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ และการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า เพศ การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และการบริหารจัดการองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยพบว่าเพศหญิงมีระดับสุขภาวะจิตดีกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงลบ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำไปสู่การเสนอแนวทางในการยกระดับการให้บริการบนอากาศยานของสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19 ได้

คำสำคัญ: สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สายการบินต้นทุนต่ำ, โควิด-19, การเดินทางทางอากาศยาน

---

[1] นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

[2] ผู้ประพันธ์บรรณกิจร่วม คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

[3] ผู้ประพันธ์บรรณกิจ คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

[1] M.A. Candidate, Master of Arts in Hospitality and Tourism Management, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University

[2] Co-corresponding Author, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University

[3] Corresponding Author, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University

Abstract

The purposes of the current study were. - 1) to study factors influencing the psychological well-being of flight attendants, working with low-cost airlines during the Covid-19 epidemic, and 2) to predict the psychological well-being of flight attendants, from the influenced factors. The current study used an online questionnaire as an instrument for collecting data from 317 flight attendants of low-cost airlines. The sample was selected by using snowball and convenience sampling. The statistic used for analyzing data was multiple linear regression.

The findings showed that gender, environmental perceptions, and organizational management had an effect on psychological well-being of flight attendants. They showed that females had statistically significant higher levels of psychological well-being than did males. The environmental perceptions factor was found to have a significant negative relationship, while the organizational management factor was found to have a positive significant relationship with psychological well-being. The results may lead to providing guidelines for changing air transportation service of Low-cost airlines during the Covid-19 epidemic.

Keywords: Psychological well-being, low-cost airlines, covid-19, air transportation services

บทนำ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นการแพร่ระบาดครั้งใหญ่ของโลกที่ส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคอุตสาหกรรมการบิน กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน (2563) แสดงข้อมูลให้เห็นว่า ร้อยละร้อยของการดำเนินงานอุตสาหกรรมการบินโลกไตรมาสที่ 1/2563 ธุรกิจการบินมีการเติบโตแบบชะลอตัว โดยภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้รับผลกระทบเป็นอันดับ 3 ของโลก เพราะนักท่องเที่ยวมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวลดลง ซึ่งในประเทศไทยพบว่า นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยระหว่างเดือนมกราคมถึงเมษายน ลดลงถึงร้อยละ 44 ส่งผลให้จำนวนเที่ยวบินระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 57.6 และจำนวนเที่ยวบินภายในประเทศลดลงร้อยละ 45.5 จากสถานการณ์ข้างต้นทำให้ประเทศไทยสูญเสียรายได้ประมาณ 195 ล้านเหรียญสหรัฐ ซึ่งความรุนแรงดังกล่าวยังก่อให้เกิดการยกเลิกเที่ยวบินจำนวนมากจากการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งเป็นการจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด และการเดินทางทางอากาศเข้ามายังประเทศไทย เป็นผลให้ธุรกิจการบินในประเทศไทยต้องปรับลดขนาดองค์กรเพื่อพยุงให้ธุรกิจสามารถเดินหน้าต่อไปได้ และปรับตัวตามแนวทางปฏิบัติแบบนววิถีเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 และสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของพระราชบัญญัติการเดินอากาศในสถานการณ์การแพร่ระบาดขอโควิด-19 (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) โดยการปฏิบัติตามมาตรการต่างๆ เหล่านี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นมากมายภายในองค์กรตั้งแต่การบริหารจัดการองค์กร เช่น การปรับกลยุทธ์ในการดำเนินการต่างๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กร รวมถึงเลิกจ้างพนักงานเพื่อปรับลดขนาดองค์กรลง เป็นต้น

(อาริยา สุขโต, 2564) ซึ่งส่งผลให้พนักงานของสายการบินต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปไม่เว้นแม้แต่การปรับตัวที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคนววิถีเพื่อหาขนาดอิทธิพลของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิต ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องของการรู้เท่าทันสุขภาวะจิตของตนเอง อันจะก่อให้เกิดเป็นความสามารถในการควบคุมดูแลตัวเองเพื่อให้มีสุขภาวะจิตที่ดีในขณะให้บริการ โดยผลการศึกษายังเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสายการบินในเชิงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะด้านการดูแลสุขภาวะจิตของพนักงาน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการบนอากาศยานที่จะช่วยสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดีให้แก่ผู้โดยสาร และกระตุ้นให้เกิดการกลับมาใช้บริการการเดินทางทางอากาศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้อีกครั้ง อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานการบินพลเรือนในด้านการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การทบทวนวรรณกรรม

สายการบินต้นทุนต่ำเป็นสายการบินกลุ่มแรกที่ได้รับผลกระทบอย่างเห็นได้ชัดจากการกลับมาให้บริการการเดินทางทางอากาศทั้งในด้านการปรับตัวให้สอดคล้องตามมาตรการต่างๆ รวมถึงการแบกรับค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นในการยกระดับมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อสร้างความปลอดภัยสูงสุดของผู้โดยสาร และพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในแผนกต่างๆ ของสายการบินต้นทุนต่ำ (เฌอศานต์ ศรีสัจจัง, 2563) การเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ในระดับการบริหารจัดการองค์กรตลอดจนรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในช่วงแรกนั้นสามารถสร้างแรงกดดันทั้งทางตรงและทางอ้อมให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการของสายการบินได้ โดยเฉพาะผลกระทบที่มีต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่มีความใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุดตลอดการเดินทางทางอากาศ

การปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและอยู่ภายใต้มาตรการต่างๆ ของทุกภาคส่วนอย่างรวดเร็วอาจส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการให้บริการผู้โดยสาร เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องปรับตัวภายใต้แรงกดดันจากความพึงพอใจที่ผู้โดยสารยังคงคาดหวังที่จะได้รับจากการใช้บริการที่ดี ซึ่งอาจสร้างความเครียดและความวิตกกังวลจนอาจนำไปสู่การมีสุขภาวะจิตในเชิงลบได้ ปวิตา ลาภละมูล (2557) กล่าวว่า ความเครียดระดับสูง สามารถทำให้บุคคลเกิดความล้มเหลวในการปรับตัว และการทำงาน จนอาจแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวในขณะปฏิบัติงาน ดังนั้นสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรศึกษา เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ

สุขภาวะจิตสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ หรือประสบการณ์การทำงาน สถานภาพทางสังคม เป็นต้น และปัจจัยภายนอกอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความคาดหวังจากครอบครัว ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน หรือสถานการณ์ปัจจุบัน (ปริชมน แสงมาน, 2555; ดารวันต์ รักสัตย์, 2557; Dupuy, 1977และ Bradburn, 1966) ดังนั้นหากปัจจัยเหล่านี้สามารถ

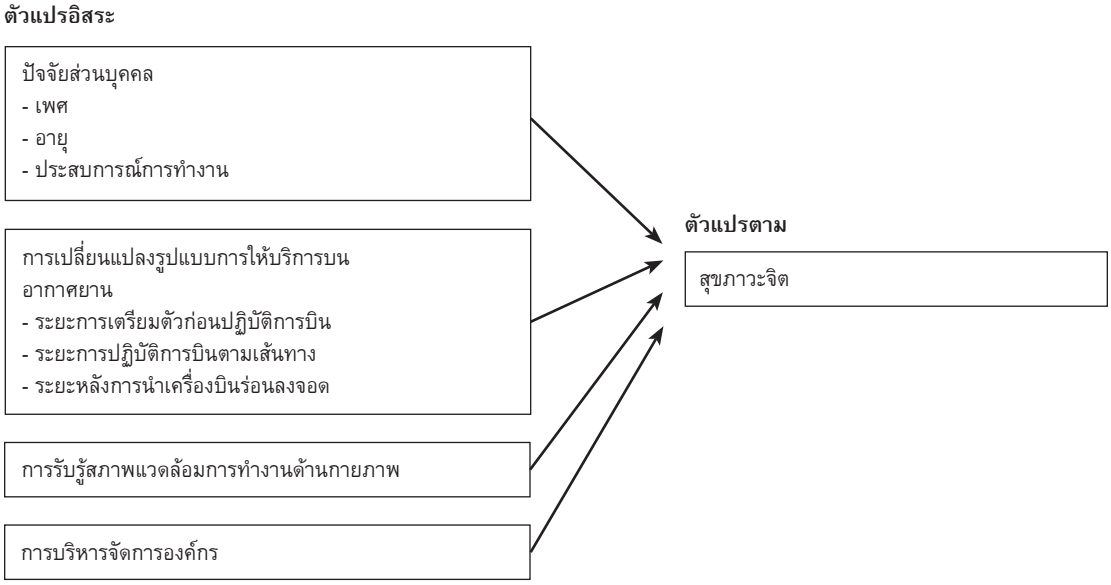
เปลี่ยนแปลงระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ การพัฒนาให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีสุขภาวะจิตในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบจึงเป็นสิ่งจำเป็น อาพัทธ์ เตียวตะกูล และคณะ (2564) กล่าวว่า สุขภาวะจิตที่ดีจะส่งผลให้บุคคลนั้นๆ มีพฤติกรรมที่ดีตามมา และนำไปสู่การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคม ตลอดจนนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง ดังนั้น การศึกษาปัจจัยต่างๆ จากการทบทวนวรรณกรรมรวมถึงแนวคิดและทฤษฎีของ Dupuy (1977) และ Bradburn (1966) เพื่อประเมินขนาดอิทธิพลที่มีต่อสุขะภาวจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในขณะการปฏิบัติงานให้บริการ อาจนำมาซึ่งแนวทางในการยกระดับการพัฒนาการบริการบนอากาศยานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในช่วงสถานการณ์โควิด-19

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19

2. ทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19

กรอบแนวคิดงานวิจัย



วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานให้กับสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยและยังคงปฏิบัติงานให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ควบคู่กับการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power ซึ่ง Test Family เลือก F-Test สำหรับ Statistical Test เลือก Linear Multiple Regression ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากตัวแปรที่ใช้ในการ

พยากรณ์จำนวน 9 ตัวแปร ค่าความคลาดเคลื่อน (Alpha) = 0.05 ค่าอิทธิพลขนาดกลาง (Effect Size) = 0.15 และค่าอำนาจการทดสอบ (Power) = 0.95 ได้กลุ่มตัวอย่างขนาด 166 คน ซึ่งถือเป็นกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่สอดคล้องกับแนวคิดของ Kline (2005) ที่ได้อธิบายว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดประมาณ 5 ถึง 20 เท่าของจำนวนตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ถือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลสูญหายในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่ม รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกิดจากการสร้างเครื่องมือใหม่และมีการนำเครื่องมือที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพจากธีรนัย สิริเลขอนันต์ (2552) นันทกานต์ สายปัน (2555) และ Dupuy (1984) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทที่ต้องการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 6 ส่วน คือ

1) แบบสอบถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 2 ข้อ

2) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเติมคำตอบและแบบเลือกตอบจำนวน 3 ข้อ

3) แบบสอบถามทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งผู้ทำวิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย: CAAT (2564) จำนวน 11 ข้อ

4) การทำงานด้านกายภาพ จำนวน 7 ข้อ ซึ่งผู้ทำวิจัยได้นำแบบสอบถามของธีรนัย สิริเลขอนันต์ (2552) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของงานวิจัย

5) แบบสอบถามการบริหารจัดการองค์กร จำนวน 5 ข้อ ซึ่งผู้ทำวิจัยได้นำแบบสอบถามของนันทกานต์ สายปัน (2555) มาปรับให้เข้ากับบริบทของงานวิจัย

แบบสอบถามในส่วนที่ 3 ถึง 5 รวมมีจำนวน 23 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert's Rating Scale) 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ จริงมากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) จริงมากหรือเห็นด้วย (4 คะแนน) จริงปานกลางหรือไม่แน่ใจ (3 คะแนน) จริงน้อยหรือไม่เห็นด้วย (2 คะแนน) และจริงน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) ซึ่งค่าเฉลี่ยที่วัดได้สำหรับการวิจัยใช้เกณฑ์การแปรผล 5 ระดับ คือ 4.51 – 5.00 หมายถึงระดับจริงมากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.51 – 4.50 หมายถึงระดับจริงมากหรือเห็นด้วย 2.51 – 3.50 หมายถึงระดับจริงปานกลางหรือไม่แน่ใจ 1.51 – 2.50 หมายถึงระดับจริงน้อยหรือไม่เห็นด้วย และ 1.00 – 1.50 หมายถึงระดับจริงน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6) แบบสอบถามระดับสุขภาวะจิต ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ Dupuy (1984) มาใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert's Rating Scale) 6 ระดับ จำนวน 22 ข้อ ครอบคลุมลักษณะสำคัญตามทฤษฎีของ Dupuy (1984) และใช้เกณฑ์วัดระดับสุขภาวะจิตทั้งรายด้านและภาพรวมตามลักษณะคะแนน คือ 4.34 – 6.00 หมายถึงมีระดับสุขภาวะจิตดี 2.68 – 4.33 หมายถึงมีระดับสุขภาวะจิตปานกลาง และ 1.00 – 2.67 หมายถึงมีระดับสุขภาวะจิตแย่ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 อ้างถึงใน ดารวันต์ รักสัตย์, 2557) โดยข้อคำถามทั้งหมดผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน

5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .91 ซึ่งในด้านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์โควิด-19 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .73 ด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ. 82 ด้านการบริหารจัดการองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .82 และด้านเกี่ยวกับสุขภาวะจิตมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 ดังนั้นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้จึงมีคุณภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานของค่าความเที่ยงอย่างน้อย .70 (สมชาย วรกิจเกษมสกุล, 2554)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประชาสัมพันธ์แบบสอบถามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook Page: Cabin Crew Wannabes และ Line Group เป็นต้น นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อช่วยกระจาย และส่งต่อแบบสอบถามผ่านช่องทางต่างๆ โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 เดือน ได้รับข้อมูลตอบกลับจำนวน 371 ชุด และเมื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล พบว่า มีข้อมูลจำนวน 317 ชุด ที่สามารถนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การทำนายระดับสุขภาวะจิตจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลได้มีการปรับข้อมูลโดยการกำหนดค่าให้กับคำตอบของแบบสอบถามในข้อคำถามที่มีตัวแปรจัดกลุ่มด้วยวิธีการลงรหัส (Coding) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความพร้อมในการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังตาราง 1 นอกจากนั้นยังมีการพิจารณาการสูญหายของข้อมูล ค่าผิดปกติ และตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นโดยพิจารณาจากกราฟฮีสโตแกรม Q-Q plot (Hair et al., 2010) พบว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ และเมื่อทำการตรวจสอบความเป็นอิสระของตัวแปรต้นด้วยกราฟ (Scatter plot) และค่า Tolerance รวมทั้งค่า Variance Inflation Factor พบว่า มีตัวแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ X_{3a} = พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-2 ปี X_{3b} = พนังงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี และ X_{4a} = ระยะการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) ที่มีความสัมพันธ์ไม่เป็นอิสระต่อกัน ดังนั้นตัวแปรทั้ง 3 นี้จึงไม่ถูกนำไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ตาราง 1 สรุปรายละเอียดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ตัวแปร	รายละเอียด
ตัวแปรอิสระ	
X_1 = เพศ	X_1 เป็นตัวแปรจัดกลุ่มและเปรียบเทียบเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ (ชายหรือหญิง) ตัวแปรดังกล่าวจะถูกกำหนดค่าตัวแปรทวิภาคด้วยวิธีการ Dummy Coding โดยกำหนดให้ตัวแปรเพศชายเป็นกลุ่มอ้างอิง
X_2 = อายุ	X_2 เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ใช้วัดอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยนับอายุเป็นปี
X_{3a}, X_{3b}, X_{3c} = ประสบการณ์การทำงาน	X_{3a} - X_{3c} เป็นตัวแปรจัดกลุ่มที่ใช้วัดระยะเวลาการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานให้กับสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งประกอบด้วย X_{3a} = พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 2 ปี X_{3b} = พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ทำงาน 2-3 ปี และ X_{3c} = พนังงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี ตัวแปรดังกล่าวจะถูกกำหนดค่าด้วยวิธีการ Dummy Coding โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงาน 2-3 ปีจะถูกกำหนดเป็นกลุ่มอ้างอิง
X_{4a}, X_{4b}, X_{4c} = การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน	X_{4a} - X_{4c} เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ใช้วัดทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดย X_{4a} = ระยะการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) X_{4b} = ระยะขณะการปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route Stage) และ X_{4c} = ระยะหลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing Stage)
X_5 = การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ	X_5 เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ใช้วัดทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
X_6 = การบริหารจัดการองค์กร	X_6 เป็นตัวแปรต่อเนื่องที่ใช้วัดทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการบริหารจัดการองค์กรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
ตัวแปรตาม	
Y = สุขภาวะจิต	Y คือตัวแปรตามที่มีลักษณะเป็นตัวแปรต่อเนื่อง ซึ่งถูกนำมาใช้เพื่อวัดระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในยุคนววิถี

ผลการศึกษา

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.29 มีอายุโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ 29 ปี ซึ่งเพศหญิง (M = 29.57, S.D. = 2.50) จะมีอายุโดยเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย (M = 28.81, S.D. = 1.70) อยู่ 1 ปี และเมื่อจำแนกเพศตามประสบการณ์การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานกับสายการบินต้นสังกัดมากกว่า 3 ปี ร้อยละ 30.28 ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำเพศชายส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานกับสายการบินต้นสังกัดเป็นระยะเวลา 1 - 2 ปี ร้อยละ 11.98

1.2 การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน

จากการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ซึ่งเมื่อจำแนกตามระยะปฏิบัติการบิน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการในระยะการปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (M = 4.12, S.D. =

.65) โดยเฉพาะการงดให้บริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อลดความเสี่ยงของการแพร่กระจายของเชื้อโควิด-19 ในขณะการใช้บริการการเดินทางทางอากาศ รองลงมาคือ ระยะหลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (M = 4.11, S.D. = .65) โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงการจัดการการลุกจากที่นั่งในขณะการลงจากเครื่องบิน และระยะทำการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (M = 3.99, S.D. = .38) ตามลำดับ ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์โควิด-19

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานในสถานการณ์โควิด-19	Mean	*S.D.*	ความหมาย
1. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการขณะการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน โดยรวมมีความเหมาะสมและสามารถเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้	4.00	.44	เห็นด้วย
2. การปฏิบัติงานในขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check) มีความยุ่งยากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากต้องคำนึงถึงเรื่องสุขชีวอนามัย	4.02	.43	เห็นด้วย
3. การให้บริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือแก่ผู้โดยสารขณะผู้โดยสารเดินเข้าเครื่องบินสามารถสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้	4.01	.45	เห็นด้วย
4.พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้โดยสารในระหว่างการนำผู้โดยสารเดินเข้าเครื่องบินได้เหมือนก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา	4.04	.38	ไม่เห็นด้วย
5. การสวมหน้ากากอนามัยของผู้โดยสารขณะเดินเข้าเครื่องบินทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความยุ่งยากในการยืนยันตัวตนผู้โดยสาร	3.92	.61	เห็นด้วย
6. การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ลดลงในขณะปฏิบัติการบินตามเส้นทางบิน เช่น การงดการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สามารถช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคได้	4.28	.48	เห็นด้วย
7. การเฝ้าระวังการถอดหน้ากากอนามัยของผู้โดยสารในระหว่างการเดินทางทำให้การให้บริการดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารมีความยุ่งยาก	4.01	.50	เห็นด้วย
8. การจัดการเรื่องการเว้นระยะห่างของผู้โดยสารที่ต่อคิวรอแถวเข้าใช้บริการห้องน้ำเป็นเรื่องที่จัดการได้ยาก	4.08	.69	เห็นด้วย
9. การจัดการการลุกจากที่นั่งและเว้นระยะห่างของผู้โดยสารขณะรอออกจากเครื่องบินเป็นเรื่องที่จัดการได้ยาก	4.26	.75	เห็นด้วย
10. การมีขั้นตอนการทำความสะอาดอุปกรณ์ให้บริการที่เพิ่มขึ้นหลังจากการให้บริการเที่ยวบิน เช่น การทำความสะอาดที่พักแขน ที่เปิดเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ เป็นต้น ทำให้เกิดการเพิ่มภาระงานแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.00	.56	เห็นด้วย
11. การทำความสะอาดอุปกรณ์สาธิตเพื่อความปลอดภัย (safety demo kit) ก่อนทำการบินในเที่ยวบินถัดไป ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัย	4.08	.40	เห็นด้วย
รวม	**4.06**	**.24**	**เห็นด้วย**

หมายเหตุ ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติการบิน (1 – 5) การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (6 – 8) และหลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด (9 – 11)

1.3 การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ

จากการศึกษา พบว่า โดยรวมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำมีการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพอยู่ในระดับมาก (M = 4.29, S.D. = .36) โดยเฉพาะการรับรู้เกี่ยวกับการจัดสรรอุปกรณ์ป้องกันโควิด-19 เช่น ชุด PPE หน้ากากอนามัยจากสายการบินต้นสังกัด ในขณะที่การรับรู้เกี่ยวกับการชี้แจ้งนโยบายและมาตรการการปฏิบัติงานในสถานการณ์โควิด-19 และการได้รับการจัดสรรถุงมือกลับมีการรับรู้อยู่ในระดับน้อย เมื่อเทียบกับการรับรู้ในเรื่องอื่นๆ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงทัศนคติต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์โควิด-19

การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์โควิด-19	Mean	*S.D.*	ความหมาย
1. มีคู่มือที่ได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ศึกษาก่อนการปฏิบัติงานจริง	3.97	.44	จริงมาก
2. มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบ	3.51	.71	จริงมาก
3. พื้นที่ภายในห้องโดยสารและพื้นที่พักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสะอาดทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยจากเชื้อไวรัสโคโรนา	4.35	.73	จริงมาก
4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการจัดสรรชุด PPE ใหม่ในแต่ละเที่ยวบินอย่างเพียงพอเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด	4.58	.67	จริงมากที่สุด
5. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการจัดสรรหน้ากากอนามัยและกระบังป้องกันใบหน้า (Face Shield) ใหม่ในแต่ละเที่ยวบินอย่างเพียงพอ เพื่อป้องการการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด	3.97	.44	จริงมาก
6. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการจัดสรรถุงมือเพื่อป้องการการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาจากสายการบินต้นสังกัด	3.51	.71	จริงมาก
7. มีการจัดสรรวัสดุทำความสะอาดอย่างเพียงพอ เช่น น้ำยาฆ่าเชื้อ หรือสเปรย์แอลกอฮอล์ในการทำความสะอาดบนเครื่องบิน	4.35	.73	จริงมาก
รวม	**4.29**	**.36**	**จริงมาก**

1.4 การบริหารจัดการองค์กร

จากการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วยกับการบริหารจัดการองค์กรในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 (M = 3.59, S.D. = .40) โดยเฉพาะนโยบาย และระเบียบปฏิบัติที่สายการบินทุกสายการบินต้องดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือน เช่น การทำความสะอาดห้องโดยสารทุกครั้งหลังปฏิบัติการบิน อย่างไรก็ตามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติที่เห็นด้วยน้อยในประเด็นที่องค์กรรับฟังข้อคิดเห็นจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงทัศนคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19

ทัศนคติต่อการบริหารจัดการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19	Mean	*S.D.*	ความหมาย
1. มีการจัดอบรมเกี่ยวกับมาตรป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ	3.36	.64	ไม่แน่ใจ
2. นโยบายและระเบียบปฏิบัติในการอนุญาตให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสวมเครื่องป้องกันส่วนบุคคลได้ตามความเหมาะสมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัยในขณะการปฏิบัติหน้าที่	4.07	.58	เห็นด้วย
3. นโยบายและระเบียบปฏิบัติในเรื่องของการทำความสะอาดห้องโดยสารทุกครั้งหลังการปฏิบัติการบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกปลอดภัยในขณะการปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินเที่ยวต่อไปได้	4.10	.53	เห็นด้วย
4. มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นระยะ เช่น การประชุมหลังปฏิบัติการบิน (Debriefing) หรือการขึ้นประเมินการปฏิบัติงานจริงจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น	3.33	.68	ไม่แน่ใจ
5. มีการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น การปรับแนวทางปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น	3.12	.70	ไม่แน่ใจ
รวม	**3.59**	**.40**	**เห็นด้วย**

1.5 ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

จากการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยโดยรวมมีสุขภาวะจิตอยู่ในระดับแย่ในถานการณ์โควิด-19 (M = 2.38, S.D. = .20) โดยเฉพาะสุขภาวะจิตด้านภาวะซึมเศร้า ด้านความวิตกกังวล ด้านความมีชีวิตชีวา และการคำนึงถึงสภาพความเป็นอยู่ ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19

สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	Mean	*S.D.*	ความหมายระดับสุขภาวะจิต
1. ท่านถูกรบกวนด้วยความรู้สึกกระวนกระวายใจ หรือจาก “อาการทางประสาท” ในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.34	.78	แย่
2. ท่านรู้สึกมีภาวะเครียดในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.16	.64	แย่
3. ท่านรู้สึกกังวลใจ หรือผิดหวังในช่วงระยะ 1 เดือนที่ผ่านมา	2.15	.66	แย่
4. ท่านรู้สึกผ่อนคลาย สบายตัว หรือเครียดมากในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.20	.74	แย่
5. ท่านรู้สึกว่าตนเองอยู่ภายใต้ความรู้สึกเครียด หรือความรู้สึกกดดันในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.95	.81	แย่

ตาราง 5 แสดงสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์โควิด-19 (ต่อ)

สุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	Mean	*S.D.*	ความหมายระดับสุขภาวะจิต
รวมมิติความวิตกกังวล	1.72	.71	แย่
6. ท่านรู้สึกหดหู่ในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.50	.84	แย่
7. ท่านรู้สึกท้อแท้และเศร้าหมองในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.05	.94	แย่
8. ท่านรู้สึกเศร้า สิ้นหวังและรู้สึกว่ามีปัญหามากเกินกว่าที่ท่านจะรับไหวในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.68	.80	ปานกลาง
รวมมิติภาวะซึมเศร้า	2.41	.62	แย่
9. โดยทั่วไปท่านมีความรู้สึกอย่างไรในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.74	.76	แย่
10. ท่านรู้สึกมีความสุข พึงพอใจกับชีวิตส่วนตัวของท่านในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.86	.81	แย่
11. ชีวิตประจำวันของท่านเต็มไปด้วยสิ่งที่น่าสนใจตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.52	.95	แย่
12. ท่านรู้สึกสดใส ร่าเริงเบิกบานใจในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.59	.90	แย่
รวมมิติสุขภาวะเชิงบวก	1.68	.86	แย่
13. ท่านสามารถควบคุมพฤติกรรม ความคิด อารมณ์และความรู้สึกของท่านได้เป็นอย่างดีตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	3.69	.70	ปานกลาง
14. ท่านมีอารมณ์ที่มั่นคงและมั่นใจในตัวเองตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	3.48	.88	ปานกลาง
15. ท่านเคยรู้สึกว่าท่านมีอาการหลงลืม หรือสูญเสียการควบคุมทั้งทางด้านการแสดงออก การพูด ความคิด และความรู้สึกในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	3.66	.90	ปานกลาง
รวมมิติการควบคุมตนเอง	3.61	.83	ปานกลาง
16. ท่านมีพลัง มีความกระตือรือร้น หรือมีชีวิตชีวามากแค่ไหนในช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	2.55	.78	แย่
17. ท่านตื่นมาด้วยความรู้สึกสดชื่นและได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.78	.99	แย่
18. ท่านรู้สึกกระฉับกระเฉงหรือรู้สึกเฉื่อยชาตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่าน	2.08	.68	แย่
19. ท่านรู้สึกเหนื่อยมาก หรือหมดเรี่ยวแรงในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.61	1.05	แย่
รวมมิติความมีชีวิตชีวา	2.00	.89	แย่
20. ท่านถูกรบกวนจากอาการเจ็บป่วยด้วยโรคภัยไข้เจ็บ หรือ อาการผิดปกติของร่างกายบ่อยแค่ไหนในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	3.21	.75	ปานกลาง
21. ท่านรู้สึกแข็งแรงพอที่จะทำกิจกรรมที่ตนเองชอบในตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	3.99	.65	ปานกลาง
22. ท่านมีความกังวลในเรื่องสุขภาพของท่านในช่วงตลอดระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.64	1.30	แย่
รวมมิติภาวะสุขภาพทั่วไป	2.94	.90	แย่
รวมระดับสุขภาวะจิต	**2.38**	**.20**	**แย่**

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 6 สามารถเขียนสมการเพื่อใช้ประกอบการทำนายระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ ดังนี้ $Y = -4.21X_1 -.38X_2 -.69X_{4b} + 98X_{4c} -.93X_5 + 1.95X_6 + 55.52$ โดยจากสมการ และตารางข้างต้นชี้ให้เห็นว่า X_1, X_2, X_{4b}, X_{4c}, X_5 และ X_6 สามารถนำมาใช้ในการทำนายระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างถูกต้อง 42% และพบว่า จาก 6 ปัจจัยที่ผ่านการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นมี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และการบริหารจัดการองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ปัจจัย[a]	ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน		
	Model		
	B	***t***	**95% CI**
ค่าคงที่	55.52**	3.96	[27.91, 83.13]
X_1	- 4.21*	- 2.93	[- 7.03, - 1.38]
X_2	-.38	- 1.34	[-.93,.18]
X_{4b}	-.69	- 1.10	[- 1.91, 54]
X_{4c}	.98	1.68	[-.17, 2.13]
X_5	-.93**	- 4.86	[- 1.30, -.55]
X_6	1.95**	6.36	[1.35, 2.55]
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล			
R^2	.42		
F	11.13		

หมายเหตุ N = 317 คน

a กำหนดค่าตัวแปรปัจจัยต่างๆ X_1 = เพศ X_2 = อายุ X_{4b} = ระยะขณะการปฏิบัติการบินตามเส้นทาง X_{4c} = ระยะหลังการนำเครื่องบินร่อนลงจอด X_5 = การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และ X_6 = การบริหารจัดการองค์กร

*p = < 0.05 **p = < 0.01

สำหรับปัจจัยด้านเพศ (X_1) พบว่า เพศหญิงโดยเฉลี่ยมีคะแนนความคิดเห็นต่อระดับสุขภาวะจิต 4.21 คะแนนสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $B_1 = - 4.21$, $t(310) = - 2.93$, $p < 0$. ในส่วนของปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ (X_5) อธิบายได้ว่า ทุกๆ 1 คะแนนความคิดเห็นที่เพิ่มขึ้นต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะลดลงเฉลี่ยประมาณ .93 คะแนน B5 = -.93, t(310) = - 4.86, p < 0.01 และสำหรับปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร (X_6) พบว่า ทุกๆ 1 คะแนนความคิดเห็นที่เพิ่มขึ้นต่อการรับรู้การบริหารจัดการองค์กร ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะเพิ่มขึ้นเฉลี่ยประมาณ 1.95 หน่วย B6 = 1.95, t(310) = 6.36, p < 0.01

สรุปและอภิปรายผลการศึกษางานวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ปัจจัยด้านเพศ (X_1) จากการศึกษาพบว่า ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงมีระดับสุขภาวะจิตดีกว่าระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงเป็นเพศที่สามารถรับแรงกดดันจากความคาดหวังของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และเป็นเพศที่มีความอดทนสูง เนื่องจากเป็นเพศที่ถูกวางกรอบให้ต้องรับผิดชอบหลายบทบาทพร้อมๆ กัน เช่น การทำงานทั้งในบ้าน และนอกบ้าน การตั้งครรภ์ รวมถึงการควบคุมอารมณ์ไม่ให้แสดงออกถึงความรู้สึกต่างๆ เมื่อตนเองมีความรู้สึกในด้านลบ (สมพร รุ่งเรืองกลกิจ, 2553) ดังนั้นอาจอนุมานได้ว่าเพศหญิงจะสามารถรับมือกับแรงกดดัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี ในขณะที่เพศชาย เป็นเพศที่ถูกวางกรอบให้มีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ และสามารถแสดงออกได้ถึงอารมณ์ และความรู้สึกต่างๆ ซึ่งอาจอนุมานได้ว่า เพศชายมีแนวโน้มที่จะแสดงออกได้ถึงสิ่งที่ตนรู้สึก ทั้งอารมณ์ก้าวร้าว โกรธ หรืออารมณ์รุนแรงได้มากกว่าเพศหญิง (สมพร รุ่งเรืองกลกิจ, 2553) จากผลการศึกษาดังกล่าวมีความขัดแย้งกับผลการศึกษาของ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาวะจิตของผู้สูงอายุไทย โดยพบว่า ผู้สูงอายุเพศชายมีระดับสุขภาวะจิตดีกว่าผู้สูงอายุเพศหญิง เนื่องจากผู้สูงอายุเพศชายสามารถรับมือกับความรู้สึกเหงา และโดดเดี่ยวได้ดีกว่าเพศหญิง ในขณะที่ผู้สูงอายุเพศหญิงมีความรู้สึกที่ต้องการการพึงพาจากผู้อื่นมากกว่าเพศชายเมื่อต้องแก้ปัญหาตามลำพัง ดังนั้นความแตกต่างของผลการอภิปรายข้อมูล อาจขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา และสถานการณ์ที่ต่างกัน

ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ (X_5) พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลส่งผลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวคือ แม้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้ที่ดีเกี่ยวกัสภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับมีระดับสุขภาวะจิตลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีความกังวลในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น การเติบโตของสายการบิน ความมั่นคงในการทำงาน และการปรับลดเงินเดือนของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือจากปัจจัยที่ส่งผลในเรื่องของการรับรู้ถึงความปลอดภัยในระหว่าง

การปฏิบัติงาน จึงอาจมีผลทำให้ความสามารถของบุคคลในการรักษาความสมดุลของสุขภาวะจิตลดลงได้ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนน้อยมีการรับรู้เกี่ยวกับมาตรการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย ดังนั้น แม้ว่าสายการบินต้นสังกัดจะมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ให้ แต่ถ้าไม่มีมาตรการในการปฏิบัติงานที่แจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนก็ย่อมทำให้ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลงได้ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ปวิตรา ทองมา และสุวิณา วิวัฒน์วานิช (2560) ในประเด็นที่ว่า บรรยากาศความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาวะจิตของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพที่เพิ่มมากขึ้นจะมีส่วนเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาวะจิตที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน อันหมายถึงการดูแลทั้งด้านความปลอดภัยที่อาจก่อให้เกิดอันตรายในขณะปฏิบัติงาน และการดูแลสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, 2563) โดยเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในขณะปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีระดับสุขภาวะจิตที่ดี แต่หากมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่สามารถสร้างความกังวลให้แก่พนักงานก็อาจส่งผลให้ระดับสุขภาวะจิตของพนักงานลดลงได้

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร (X_6) พบว่า การบริหารจัดการองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีอิทธิพลส่งผลในเชิงบวกต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กล่าวคือ หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ว่าสายการบินต้นทุนต่ำให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีระดับสุขภาวะจิตที่ดีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ว่าสายการบินต้นสังกัดมีการบริหารจัดการองค์กรที่ดีที่สามารถสร้างความปลอดภัยและเอื้อประโยชน์ต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการให้บริการบนอากาศยานได้ ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ University of Southern California (USC) and Princewaterhouse Coopers (PwC) (2020) ในเรื่องของหลักการบริหารสุขภาวะของพนักงานในฐานะนักทรัพยากรขององค์กรที่เล็งเห็นว่า องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีจะสามารถยกระดับสุขภาวะที่ดีในมิติต่างๆ รวมถึงสุขภาวะจิตของพนักงานในการทำงานได้ ดังนั้นอาจอนุมานได้ว่าเมื่อสายการบินต้นสังกัดมีการบริหารจัดการที่ดีในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เช่น มีนโยบายและระเบียบปฏิบัติในเรื่องของการทำความสะอาดห้องโดยสารทุกครั้งหลังการปฏิบัติการบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติการให้บริการบนอากาศยานจะรับรู้ได้ถึงความปลอดภัย และมีความมั่นใจในองค์กรของตน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

สำหรับปัจจัยด้านเพศ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงมีระดับสุขภาวะจิตดีกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย เพราะเพศหญิงเป็นเพศที่สามารถรับแรงกดดัน และความคาดหวังได้ดี รวมถึงมีความอดทนสูง ดังนั้นการพัฒนาเพื่อยกระดับการบริหารจัดการรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานให้ดีขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่

ระบาดของโควิด-19 สายการบินต้นทุนต่ำควรมีการเพิ่มอัตราการจ้างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ให้มากขึ้น เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงสามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง และสามารถรับมือกับแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังของผู้โดยสารในการให้บริการบนอากาศยานได้ดีกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย

สำหรับปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีทัศนคติเห็นด้วยกับหลายๆ ปัจจัยที่ถูกปรับเปลี่ยน และพัฒนาให้เหมาะสมกับการให้บริการของสายการบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถยกระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้อยู่ในระดับดีได้ ดังนั้นแนวทางในการยกระดับการบริหารจัดการรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้สายการบิน ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงการจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการการปฏิบัติงานในสถานการณ์วิด-19 ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ และหลากหลายช่องทางการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดแนวทางในการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และรวดเร็วมากขึ้น

สำหรับปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วยกับนโยบาย และระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ ที่สายการบินต้นทุนต่ำกำหนด และนำมาใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจากเป็นการกำหนดนโยบาย และระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ ที่ส่งเสริมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นแนวทางการยกระดับการบริหารจัดการรูปแบบการให้บริการบนอากาศยานของสายการบินต้นทุนต่ำในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ให้มีความสอดคล้องกับระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงควรมุ่งเน้นการสร้างความรู้สึก และทัศคติเชิงบวกในด้านการบริหารจัดการองค์กรให้แก่พนักงาน เช่น การจัดให้มีการฝึกอบรม และชี้แจงเกี่ยวกับมาตรการ และนโยบายต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความพร้อมในการปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

เนื่องจากการเก็บข้อมูลเกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จึงทำให้การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นไปได้ยาก ดังนั้นหากมีการศึกษาในครั้งต่อไปผู้ทำวิจัยจึงควรวางแผนในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

นอกจากนี้ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบ หรือมีอิทธิพลต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เช่น ความแตกต่างของวัฒนธรรม หรือทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการวิจัยเชิงลึกและมีมิติมากขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยสามารถนำกรอบแนวคิดงานวิจัยไปใช้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น กลุ่มตัวอย่างในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการโรงแรม ซึ่งวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล

ต่อระดับสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นการศึกษาจากปัจจัยที่แตกต่างกันรวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน อาจส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อผลการศึกษาที่แตกต่างกันได้

เอกสารอ้างอิง

กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน. (2563). *รายงานสถิติขนส่งทางอากาศไตรมาสที่ 1 - 2 ประจำปีพ.ศ. 2563*. https://www.caat.or.th/th/archives/52894.

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2555). สุขภาวะทางจิตของผู้สูงอายุไทย. *BU Academic Review, 11*(2), 99–110.

เฌอศานต์ ศรีสัจจัง (2563). *ทางเลือก-ทางรอด "สายการบิน" ยุค COVID-19*. https://news.thaipbs.or.th/content/295197

ดารวันต์ รักสัตย์. (2557). *อิทธิพลของลักษณะทางพุทธที่มีต่อสุขภาวะจิตของวัยรุ่นที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาจิตเยาวชนแบบบูรณาการ ณ ยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยมี ความเข้มแข็งในการมองโลกเป็นตัวแปรส่งผ่าน* [ปริญญานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินวิโรฒ].

ธีรนัย ศิริเลขอนันต์. (2552). *การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน* [สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].

นันทกานต์ สายปัน. (2555). *การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครอง กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะจังหวัดลำปาง* [สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเนชั่น].

ปริชมน แสงมาน. (2555). *การศึกษาสุขภาวะทางจิตของแกนนำผู้ติดเชื้อเฮชไอวี เขตกรุงเทพ* [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปวิตรา ทองมา และสุวิณา วิวัฒน์วานิช. (2560). ปัจจัยทำนายสุขภาวะของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ. *Journal of Nursing Science Chulalongkorn University, 29*, 30–41.

ปวิตา ลาภละมูล. (2557). *ความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด* [สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินวิโรฒ.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (2563). *คู่มือความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับลูกจ้างทั่วไปและลูกจ้างเข้าทำงานใหม่.* T-OHS.

สมชาย วรกิจเกษมสกุล. (2554). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

สมพร รุ่งเรืองกลกิจ. (2553). เพศภาวะกับสุขภาพจิต. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย, 55*, 109–118.

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย: CAAT. (2564). *ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารสำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับที่ 6)*. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย: CAAT

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). สถานการณ์การท่องเที่ยวโลก. Tourism Economic Review: *รายงานสภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว, 1*(4), 6. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

อาพัทธ์ เตียวตะกูล, รุจิราภรณ์ พันธ์นงค์, กนกพร ทัพภูตา, และเกริกเกียรติ สิงห์ทอง. (2564). ความสัมพันธ์ของกิจกรรมทางกายกับสุขภาวะทางจิตของนิสิตครู คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารสุขศึกษาพลศึกษา และสันทนาการ, 47*(1), 166–174.

อาริยา สุขโต. (2564). *วิกฤตโควิด-19 กับการปรับตัวของธุรกิจการบิน*. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

Bradburn, N. M. (1966). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine.

Dupuy, H. J. (1977). The general well-being schedule. In Mcdowell, & Clair Newell (Eds.), *Measuring health: a guide to rating scales and questionnaires*. Oxford University Press.

Dupuy, H. J. (1984). *The psychological general well-being (PGWB) index: Assessment of quality of life in clinical trials of cardiovascular therapies*. Le Jacq Publishing.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th Edition). Pearson.

Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (Second edition). Guilford.

University of Southern California (USC) and PwC. (2563). *4 หลักการบริหารสุขภาวะพนักงานในฐานะทรัพยากรขององค์กร*. University of Southern California (USC) and PwC.