

ปัจจัยผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัทการบริการภาคพื้น

ชลธิชา เงามะจ่าง และ กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล
Chonticha Ngaokrajang and Krit Witthawassamrankul
บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส เซส จำกัด (BFS)
e-mail: krit.wit@kbu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 2) ความสุขในการทำงานพนักงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 กับความสุขในการทำงาน และ 4) ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัทการบริการภาคพื้น กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัทการบริการภาคพื้นที่ทำงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 175 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ของพนักงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แม้ว่าด้านสภาพเศรษฐกิจจะมีผลทำให้รายได้จากการทำงานลดน้อยลง ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงานจะทำให้ความมั่นคงในการทำงานลดน้อยลง และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 2) ความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านความรื่นรมย์ในการทำงานมีผลต่อความรู้สึกได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลกับท่านและเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และด้านความกระตือรือร้นในการทำงานมีผลต่อการรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ทำ 3) ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำทางลบกับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และ 4) ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ส่งผลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 3.6

คำสำคัญ: โควิด-19 , ความสุขในการทำงาน, พนักงานฝ่ายการโดยสาร

Abstract

This research aimed to study 1) impact factors of covid-19 2) happiness of passenger service agents 3) relationship between impact factors of covid-19 and happiness in workplace and 4) impact factors of covid-19 affecting happiness of ground passenger service agents. The samples were 175 ground passenger service agents. It is convenient sampling. The research instrument was questionnaire. The research statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson product-moment correlation and multiple regression analysis. The results found that 1) overall the mean of impact factors of covid-19 of the ground passenger service agents was at a high level, though economic condition affected less income from the work, workplace environment endangered health from working 2) overall the mean of happiness of the ground passenger service agents was at a high level, particularly arousal from helping colleagues. Pressure affected passenger service agents and colleagues to help each other and self-validation affecting perception and work appreciation 3) negative impact factors of covid-19 has a negative low relationship with happiness in workplace at a moderate level and 4) impact factors of covid-19 positively affected happiness of passenger service agents at a statistical significance level of 0.05 and the efficiency of prediction was 3.6%.

Keywords: COVID-19, Happiness at Work, Passenger Service Agent

บทนำ

ในปัจจุบันสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อทุกอาชีพ โดยผลกระทบทางตรง (Direct Effects) ของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 คือผลกระทบด้านสุขภาพเป็นสิ่งแรกซึ่งผลกระทบนี้จะเริ่มตั้งแต่การที่มีผู้เจ็บป่วยจากการ ติดเชื้อจำนวนมาก อันนำมาสู่ค่าใช้จ่ายในการรักษาและสิ่งที่ตามมาคือการเสียชีวิต นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการจ้าง งานเมื่อมีผู้เจ็บป่วยจากการติดเชื้อเป็นจำนวนมาก ย่อมส่งผลไปสู่รายได้ที่ลดลง ซึ่งจะส่งผลไปสู่รายจ่าย ภายในครัวเรือน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งจะมีความเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสนี้มากที่สุด ในส่วนของภาคอุตสาหกรรมการผลิต ก็ต้องประสบปัญหาการชะลอการผลิต โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมที่ต้องพึ่งพาการนำเข้าจากประเทศจีน ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งโรงงานการผลิตของโลก (The World's Factory) ซึ่งเมื่อภาคอุตสาหกรรมในประเทศจีน จำเป็นต้องหยุดการผลิตในโรงงานแล้ว ย่อมกระทบกับยอดการผลิตและการส่งออกจากภาคอุตสาหกรรมทั่วโลก โดยเฉพาะกับประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยที่ระบบเศรษฐกิจจำเป็นต้องพึ่งพาการค้าระหว่างประเทศเป็นสำคัญ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจการบินเป็นอีกธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์โควิดเนื่องจากมาตรการการป้องกันการระบาดของโควิดที่ห้ามมิให้ผู้โดยสารเดินทางระหว่างประเทศและเข้า-ออก มีเพียงการขนส่งพัสดุ ทางอากาศเท่านั้นที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการภายใต้นโยบายการตรวจสอบที่เข้มข้น ประเทศต่างๆ พากันปิดน่านฟ้า มีการควบคุมการเดินทางทางอากาศจนถึงขั้นการสั่งสายการบินต่าง ๆ หยุดบิน หรือจำเป็นต้องหยุดบินเพราะไม่คุ้มกับ ค่าใช้จ่าย ธุรกิจการบินจำเป็นต้องปรับตัวอย่างมาก แม้จะคลี่คลายแล้วก็ยังมีผลกระทบต่อรูปแบบการเดินทางใน อนาคต การเดินทางลักษณะนี้ในขณะนี้ยังไม่ฟื้นคืนหรือยารักษา COVID-19 สภาพ New Normal ของการเดินทาง จะทำให้ธุรกิจสายการบินต้องปรับตัวต่างไปจากเดิมอย่างมาก (กฤษฎา เสกตระกูล, 2563)

บุคลากรในธุรกิจสายการบินซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการดำเนินการให้ธุรกิจการบินสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพจึงได้รับผลกระทบตามไปด้วย โดยเฉพาะต่อสภาวะจิตใจอย่างรุนแรง ก่อให้เกิด ความเครียด ความซึมเศร้า หดหู่เนื่องจากขาดการทำงาน ขาดรายได้สำหรับตนเองและครอบครัว รวมถึงขนาดการ เข้าสังคมทางกายภาพ (Physical Distancing) ซึ่งเคยได้รับจากสถานที่ทำงานและเพื่อนร่วมงาน แม้ว่าปัจจุบันในวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 หน่วยงานภาครัฐได้ผ่อนคลายนโยบายด้านการบินและการท่องเที่ยว แต่จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้า-ออกยังจำกัดอนุญาตให้คนต่างชาติเข้าไทยได้บางส่วนเท่านั้นและอาจถูกกักตัวไม่ให้ออกนอกเส้นทาง (Positioning, 2563) อนึ่ง มีสายการบินหลายแห่งที่ได้แจ้งดำเนินการปิดตัวเนื่องจากแบกรับภาระทางการเงินจากสถานการณ์ดังกล่าวไม่ได้ จึงส่งผลกระทบต่อภารกิจจ้างพนักงานต้อนรับสายการบินอย่าง ถาวร เช่น นกสักรัต (ไทยรัฐ ออนไลน์, 2563) ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่า บุคลากรโดยเฉพาะพนักงานต้อนรับของสายการบินจะได้รับผลกระทบอย่างหนัก คือ การงดบินและไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน หรือตกงาน การรับรู้คุณค่าตนเองของพนักงานต้อนรับสายการบินในสถานการณ์โควิด-19 จึงมีความแตกต่างอาชีพอื่น ๆ ซึ่งมองเห็นอนาคตและตนเองสามารถกำหนดอนาคตตนเองได้ก่อน เนื่องจากงานของตนเกี่ยวข้องกับ การเดินทาง การติดต่อพบปะสังคมผ่านการสัมผัสกับผู้คนอย่างมาก จะเห็นได้จากปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 นั้นส่งผลให้สายการบินส่วนใหญ่ในไทยต้องมีมาตรการหยุดทำการบิน

การบริการทางภาคพื้น ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะประกอบไปด้วยการบริการด้านลานจอด การบริการด้านฝ่ายการโดยสาร ทั้งที่เป็นต่างประเทศและภายในประเทศ ซึ่งเป็นการให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ ดังนั้น บริษัทบางกอกไฟล์ทเซอร์วิส จำกัด (BFS) ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทที่ให้บริการภาคพื้น จึงรับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้เช่นกันโดยได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ ทางบริษัทไม่สามารถให้บริการสายการบินลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติได้ เนื่องจากมีการ Lock down ประเทศ ทำให้ไม่มีเที่ยวบินพาณิชย์ทำการบินมายัง ประเทศไทย ทำให้บริษัทต้องแบกรับภาระในการดูแลพนักงาน และคอยให้ความช่วยเหลือในขณะนี้ไม่สามารถให้ พนักงานมาปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานได้ อาจทำให้เกิดการปรับลดเงินเดือน การให้ผลงานแบบไม่รับเงินเดือน และ สูงสุดคือการยกเลิกการจ้างงาน

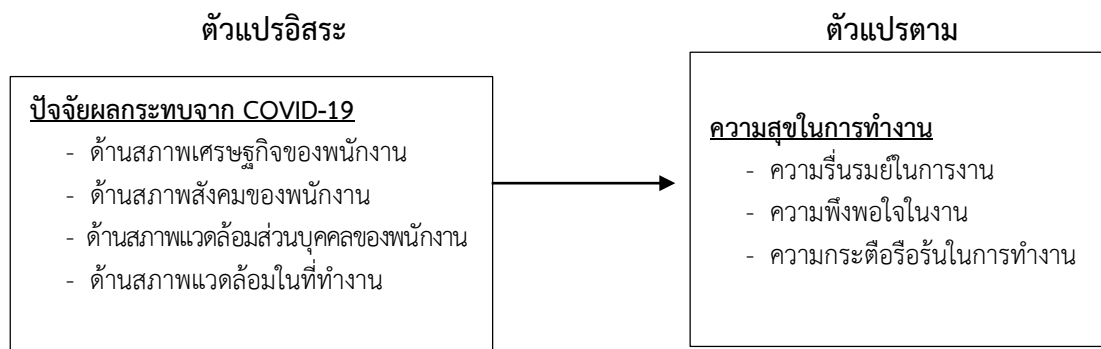
จากปัญหาดังกล่าวทำให้คุณภาพชีวิต ทั้งทางด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านสภาพสังคม ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเกิดผลกระทบในทางลบ และส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน จึงเป็นเหตุผลทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่มีผลต่อพนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัทบริการภาคพื้น
- 2) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานพนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัทบริการภาคพื้น
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 กับความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัทบริการภาคพื้น
- 4) เพื่อศึกษาปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัทบริการภาคพื้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร มีรายละเอียดกรอบแนวคิด ดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงาน
- 2) ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ส่งผลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน

การทบทวนวรรณกรรม

- 1) สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส (COVID-19)

ศูนย์ข้อมูลการวิจัย (2563) ได้อธิบายไว้ว่า ไวรัสโคโรนา (Coronavirus) เป็นไวรัสที่ถูกพบครั้งแรก ในปี 1960 แต่ยังไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจนว่ามาจากที่ใด แต่เป็นไวรัสที่สามารถติดเชื่อได้ทั้งในมนุษย์และสัตว์ ในปัจจุบันมีการค้นพบไวรัสสายพันธุ์นี้แล้วทั้งหมด 6 สายพันธุ์ ส่วนสายพันธุ์ที่กำลังแพร่ระบาดหนักทั่วโลกตอนนี้ เป็นสายพันธุ์ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน คือ สายพันธุ์ที่ 7 จึงถูกเรียกว่าเป็น “ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่” และในภายหลังถูกตั้งชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โควิด-19” (COVID-19) นั่นเอง ดังนั้น ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่และไวรัสโควิด-19 จึงหมายถึงไวรัสชนิดเดียวกันและทางองค์การอนามัยโลกและสาธารณสุขเรียกว่าโรคนี้อีกว่า “โรคอุบัติใหม่”

- 2) แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่มีปัจจัยผลกระทบจากโควิด-19

นาวิจูดร และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษารอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

มิติด้านการทำงาน หมายถึง ทางกายภาพ ทางการบริหารงานและทางการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีรายละเอียด คือ

- 1) ทางกายภาพ ได้แก่ การมีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสม

- 2) ทางการบริหารงาน ได้แก่ การมีผู้บริหารที่มีคุณภาพและคุณธรรม มีระบบการบริหารงานที่ดี มีการกระจายภาระงานอย่างเหมาะสม มีการทำงานแบบยืดหยุ่น มีข้อบังคับ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน

3) ทางการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ มีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยระบบคุณธรรม มีระบบก้าวหน้าที่ชัดเจน มีการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ข้าราชการได้ทำงานตรงตามความรู้ความสามารถ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้รับการยอมรับ มีคุณค่าและมีศักดิ์ศรี

มิติด้านส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของข้าราชการ ด้านสุขภาพร่างกายมีความแข็งแรง สุขภาพจิตดี ไม่มีความเครียด มีการพัฒนาด้านจิตใจ

มิติด้านสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีทุกระดับของข้าราชการที่มีความผูกพันกับองค์กร มีการสื่อสาร ภายในองค์กรที่ดี มีกิจกรรมร่วมกันทั้งด้านนันทนาการ กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์และการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างส่วนราชการ

มิติด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการของข้าราชการที่เหมาะสม ความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร รู้จักการบริหารจัดการการเงิน

จากองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเห็นว่าทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสอดคล้องกันในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประมวลเกณฑ์ต่าง ๆ โดยพิจารณาจากแนวความคิดของ Richard E. Walton การพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือน มาประยุกต์ใช้เป็นองค์ประกอบเพราะมีเนื้อหาโดยรวมที่ครอบคลุมค่อนข้างสมบูรณ์ ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์องค์ประกอบคุณภาพ ชีวิตการทำงานได้ 4 ประการโดยในแต่ละด้านตรงกับทฤษฎีของบุคคลดังต่อไปนี้

- 1) ด้านสภาพเศรษฐกิจ
 - 2) ด้านสภาพสังคม
 - 3) ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล
 - 4) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ขวัญใจ ทองศรี (2564) หมายถึง การดำเนินวิถีชีวิตของคนทั้งทางด้านจิตใจ ร่างกายและสติปัญญา ที่ด้านเชื่อมโยงกับทางด้านสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม อย่างมีความสัมพันธ์กันได้อย่างถูกต้องและดีงามอย่างมีดุลยภาพและเป็นองค์รวม จึงจะเกิดสุขภาวะที่ดี เป็นภาพสะท้อนของสังคมที่มีความสุขจากองค์รวมทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน นำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่เป็นธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบการวิจัย (Research Methodology) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัททางกอกไฟลท์เซอร์วิสเชส จำกัด (BFS) ที่ทำงานในท่าอากาศยานและได้รับผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัททางกอกไฟลท์เซอร์วิสเชส จำกัด (BFS) ที่ทำงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งสิ้น 175 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-Ended-Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแบ่งประเด็นในการศึกษา ดังนี้

- ประเด็นที่ 1 ด้านสภาพเศรษฐกิจ
- ประเด็นที่ 2 ด้านสภาพสังคม
- ประเด็นที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล
- ประเด็นที่ 4 ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการประเมิน 5 ระดับ การแปลความหมายของคะแนน ใช้เกณฑ์การคิดคะแนนเฉลี่ย 0.80

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-Ended-Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน โดยแบ่งประเด็นในการศึกษา ดังนี้

- ประเด็นที่ 1 ความรื่นรมย์ในงาน
- ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจในงาน
- ประเด็นที่ 3 ความกระตือรือร้นในการทำงาน

ใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการประเมิน 5 ระดับ การแปลความหมายของคะแนน ใช้เกณฑ์การคิดคะแนนเฉลี่ย 0.8

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลตามแหล่งที่มาดังนี้

1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด กลุ่มเป้าหมายซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด และปลายปิดกับพนักงานฝ่ายการโดยสารและให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตัวเอง (Self-Administered Questionnaire) จำนวนตามที่ได้คำนวณได้ตามสูตรตามที่กำหนดไว้เบื้องต้น

2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่ได้จากข่าวสารออนไลน์ เว็บไซต์ เช่น บทความต่าง ๆ และจากเอกสารหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็น สถานการณ์โควิด 19 ในประเทศไทยและต่างประเทศ สถิติของ ผู้ได้รับผลกระทบจากเชื้อไวรัส COVID-19 แนวคิดความสุขในการทำงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) วิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์ ใช้สถิติ ค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 2) วิเคราะห์ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 และความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard)
- 3) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารกับปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient)
- 4) วิเคราะห์ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่าย การโดยสาร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานฝ่ายการโดยสาร สรุปผลได้ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 128 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 49 คน สถานภาพโสด จำนวน 149 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 144 คน รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 45 คน ประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 70 คน

2) ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 และความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดยู่ในระดับมาก โดย ด้านสภาพเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ผลกระทบจากโควิด 19 ทำให้รายได้จากการทำงานลดน้อยลง ($\bar{X} = 4.42$) ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ผลกระทบจากโควิด 19 ทำให้ความมั่นคงในการทำงานลดน้อยลง ($\bar{X} = 4.17$) และ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ผลกระทบจากโควิด 19 ทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.16$)

3) ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารกับปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 โดย ความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำทางลบ ด้านสภาพสังคมของพนักงาน และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายทั้งหมด พบว่าไม่มีคู่ใดที่มีความสัมพันธ์กันเองสูงเกิน 0.70

4) ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร โดย ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน ด้านสภาพสังคมของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบมาตรฐาน (Beta) พบว่าตัวแปรทำนายที่มีค่า Beta สูงสุด คือ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน (Beta = 0.051) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน (Beta = 0.059) รองลงมา คือ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน (Beta = 0.059) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Beta = -0.076) และ ด้านสภาพสังคมของพนักงาน (Beta = -0.164) ตามลำดับ หมายความว่า ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงานมีความสำคัญเป็นอันดับแรกในการพยากรณ์ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร และ หมายความว่า เมื่อคะแนน ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีผลทำให้ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร เพิ่มขึ้น 0.059 คะแนน

ตัวแปรปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ที่เข้าสมการถดถอย จำนวน 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R = 0.190$) และสามารถทำนายปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร ได้ร้อยละ 3.6 ($R \text{ Square} = 0.036$)

อภิปรายผลการวิจัย

ดำเนินการวิจัยได้ดำเนินการเรียงลำดับจากข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์ทางการวิจัย ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งจากเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญต่าง ๆ เพื่อตอบคำถามการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 และความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดย ด้านสภาพเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ผลกระทบจากโควิด 19 ทำให้รายได้จากการทำงานลดน้อยลง ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ผลกระทบจากโควิด 19 ทำให้ความมั่นคงในการทำงานลดน้อยลง และ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ผลกระทบจากโควิด 19 ทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard E. Walton (1973) ซึ่งได้แบ่งออกองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ 8 ประการ โดยได้กล่าวถึงประเด็นของการได้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม และประเด็นของสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องมีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย สอดคล้องกับ นาวิอุดร และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษากรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งนำมาปรับใช้กับสถานการณ์จากโควิด-19 ได้ ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้ 1) มิติด้านการทำงาน หมายถึง ทางกายภาพ ทางการบริหารงานและทางการบริหารทรัพยากรบุคคล 2) มิติด้านส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของข้าราชการ ด้านสุขภาพร่างกายมีความ แข็งแรง สุขภาพจิตดี ไม่มีความเครียด มีการพัฒนาด้านจิตใจ 3) มิติด้านสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีทุกระดับของข้าราชการที่มีความผูกพันกับองค์กร มีการสื่อสาร ภายในองค์กรที่ดี มีกิจกรรมร่วมกันทั้งด้านนันทนาการ กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์และการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างส่วนราชการ และ 4) มิติด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการของข้าราชการที่เหมาะสม มีความเป็นอยู่ที่ดี พอสมควร รู้จักการบริหารจัดการการเงิน ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์องค์ประกอบคุณภาพ ชีวิตการทำงานได้ 4 ประการโดยในแต่ละด้านตรงกับทฤษฎีของบุคคลดังต่อไปนี้ 1) ด้านสภาพเศรษฐกิจ 2) ด้านสภาพสังคม 3) ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และ 4) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

2) ความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารมีความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดย ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ได้แก่ ท่านรู้สึกได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ด้านความกระตือรือร้นในการทำงานแต่ละเรื่อง ได้แก่ ท่านรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ท่าน สอดคล้องกับแนวคิดของ ภาวิน ชินะโชติ และ ทองฟู ศิริวงศ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

และระดับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรีก่อนวัยเกษียณ ที่พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยความสุขในการทำงานด้านความรักในงานอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ นฤมล แสงผล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่พบว่า บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจในงาน รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความรู้สึกมีงานตามลำดับ

3) ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ทั้งหมดพบว่าไม่มีคูใดที่มีความสัมพันธ์กันเองสูงเกิน 0.70 สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในยุคแนววิถีกับการเปลี่ยนแปลงแบบการให้บริการบนอากาศยาน โดยพบว่าการบริหารจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อระดับสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (สโรชา อ่วมอ้อม, 2565) และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องผลกระทบของโรคระบาดโควิด-19 ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับมาก ได้แก่ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สถานที่ทำงานปลอดภัยไม่อันตรายต่อสุขภาพ สัมพันธภาพ ความก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน ตามลำดับ (พัชรียา วิภาสเศรษฐี และลัดดา สันติณรงค์, 2564) ทั้งนี้ ผลสรุปการวิจัยความสุขของคนทำงานในองค์กรจากผลกระทบโควิด-19 สอดคล้องกับผลการวิจัยในด้านสภาพสังคมของพนักงานและด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน คือ บุคคลยังมีมิติความสุขในทางวิญญานดีและน้ำใจดีในระดับมาก (บุรเทพ โชคธรรมาบุญกุล, 2564)

4) ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ส่งผลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 3.6 เนื่องจาก การเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านของการระบาด COVID-19 ทำให้พนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัทการบินภาคพื้น มีการปรับตัวมากยิ่งขึ้นแต่ยังมีจำนวนที่ค่อนข้างน้อยอยู่และในอนาคตหลังจากมีมาตรการเตรียมพร้อม COVID-19 ในอนาคตย่อมมีผลไปในทิศทางที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) พบว่า ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานเมื่อพิจารณารายด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และด้านสภาพสังคม

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

ธุรกิจ หน่วยงาน องค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจการบินและการขนส่งทางอากาศ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ดังนี้

จากผลการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยผลกระทบจากโควิด-19 ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัทการบินภาคพื้น มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงหรือพัฒนา ดังนี้

1.1) การลดผลกระทบทางลบจาก COVID-19

1.1.1) ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน

1.1.1.1) ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย หรือเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย เช่น เลือกใช้วิธีการทำงานที่มีความเป็นประโยชน์สูง หรือตัดสินใจย้ายสถานที่ทำงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย

1.1.1.2) วางแผนการชำระหนี้สินอย่างมีระบบและตั้งเป้าหมายการชำระหนี้ที่เหมาะสมในแต่ละเดือน หากมีหลายหนี้สิน ควรให้ลำดับความสำคัญตามอัตราดอกเบี้ยและมูลค่าของหนี้สิน และเลือกชำระหนี้สินที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงที่สุดก่อน เพื่อลดค่าใช้จ่ายต่อดอกเบี้ย

1.1.2) ด้านสภาพสังคมของพนักงาน

1.1.2.1) ควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นกันเองและเชิดชูคุณค่าของผู้ใช้บริการ โดยการพูดคุยและให้คำแนะนำอย่างเปิดเผยและมีความเป็นกันเอง ซึ่งจะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการ

1.1.2.2) ควรใช้เทคโนโลยีสื่อสารเช่นวิดีโอคอลหรือแชทบอท เพื่อช่วยให้พนักงานและผู้ใช้บริการสื่อสารและทำงานร่วมกันได้โดยไม่ต้องพบปะหน้าตัว ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบจากโควิด-19 ต่อการให้บริการ

1.1.2.3) ควรสร้างส่วนลดหรือโปรโมชั่นสำหรับผู้ใช้บริการ หรือการให้สิทธิประโยชน์พิเศษ เช่น โปรโมชั่นพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้

1.1.3) ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน

1.1.3.1) ควรให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงของพนักงาน โดยเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงานและสนับสนุนพนักงานให้มีเวลาพักผ่อนและผ่อนคลายในช่วงที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

1.1.3.2) ควรสนับสนุนและให้สิ่งที่เป็นจำเป็นในการทำงานจากที่อยู่และการให้เครื่องมือที่เหมาะสมในการทำงานจากที่ใกล้เคียงกันทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มที่

1.1.3.3) ควรฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะให้กับพนักงานจะช่วยเพิ่มความมั่นคงในการทำงานและส่งเสริมความเป็นมืออาชีพของพนักงานที่สามารถต่อสู้กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

1.1.4) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

1.1.4.1) ควรให้การตรวจสุขภาพและทำการตรวจสอบอุณหภูมิก่อนเข้าสถานที่ทำงานของพนักงานทุกคน โดยจะต้องปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงของการระบาดหรือโควิด-19 ให้แนะนำให้พนักงานที่มีอาการไข้หรืออาการทางเดินหายใจไปปรึกษาแพทย์และกักตัวอย่างเหมาะสม

1.1.4.2) ควรสร้างมาตรการความปลอดภัยโดยต้องให้พนักงานทำการล้างมือและใช้แอลกอฮอล์เจลให้เป็นประจำ และสร้างพื้นที่ทำงานให้มีระยะห่างทางกายภาพเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ

1.1.4.3) ควรส่งเสริมการทำงานจากที่บ้านเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อและเพิ่มความปลอดภัยให้กับพนักงาน

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบของ COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มอาชีพอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับผลกระทบของพนักงานในฝ่ายการโดยสาร และพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นส่วนที่ตรงกันข้าม ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ได้ สถานการณ์ต่าง ๆ

2.2) ควรทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากมุมมองของตำแหน่งอื่น ๆ เช่น ผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสมบูรณ์ที่สุดเพื่อเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปตีความและนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้อง

2.3) การเปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาก่อนและหลัง COVID-19 เพื่อเห็นถึงความแตกต่างและผลกระทบที่เกิดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กฤษฎา เสกตระกูล. (2563). โลกหลังวิกฤติCovid-19. สืบค้น มีนาคม 15, 2566 จาก <https://classic.set.or.th/dat/vdoArticle /attachFile/AttachFile1591530718981.pdf>.

ขจรศักดิ์ สุขเปรม. (2565). คุณภาพชีวิต ความสุขในการทำงานต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรกรมอนามัย. กลุ่มพัฒนาทรัพยากรบุคคล กองการเจ้าหน้าที่, กรมอนามัย.

ขวัญใจ ทองศรี. (2564). คุณภาพชีวิตที่ดีตามแนวพุทธจิตวิทยา. วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์. 7(2), 325-337.

ทศพร จิรจิวิบูลย์. (2556). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ไทยรัฐ ออนไลน์. (2563). ไปต่อไม่ไหว “นกสกุ๊ต” เลิกกิจการ ขาดเซพพนักงาน 425 คน ตามกฎหมาย. สืบค้น มีนาคม 15, 2566 จาก <https://www.thairath.co.th/business/economics/1877264>.

นฤมล แสงวงผล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ในการทำงานของบุคลากร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- นาวิ อุดร, วัลนิกา ฉลากบาง, วาโร เฟ็งสวัสดี และพรเทพ เสถียรนพแก้ว. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. 12(1), 216-225.
- บุรเทพ โชคนานุกูล. (2564). ผลกระทบเชิงบวกของโควิด-19 ต่อคนทำงานและองค์กรในประเทศไทย. สืบค้น มีนาคม 15, 2566 จาก <https://www.theprachakorn.com/newsDetail.php?id=489#>.
- พัชรียา วิภาสเรณีย์ และลักขณา สันติณรงค์. (2564). ผลกระทบของโรคระบาดโควิด-19 ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ระหว่างวันที่ 8-9 กรกฎาคม, (หน้า 2360-2367). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ภาวีน ชินะโชติ และ ทองฟู ศิริวงศ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณอายุในอุตสาหกรรม จังหวัดนนทบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 12(2), 319-334.
- วินัย เจียรวัฒนวิทย์. (2562). ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท ย่งฮง (ประเทศไทย) จำกัดและบริษัทในเครือ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศูนย์ข้อมูลการวิจัย. (2563). ICU 1/โรคติดเชื้อ: ประสบการณ์ของพยาบาลวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยโรคโควิด19 ในห้องแรงดันลบ. สืบค้น มีนาคม 15, 2566 จาก <http://www.ayhosp.go.th/AYH/index.php/ha-home/ha-vision/156-ha/quality-day-2563/5555-icu1-negative-qd63>.
- สโรชา อ่วมอุ่ม. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในยุคโควิด 19 กับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการบนอากาศยาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Positioning. (2020). **Open 3 steps to relax foreigners entering Thailand**. Retrieved May 20, 2022 from <https://positioningmag.com/1284978>.
- Richard E. Walton. (1973). **Quality of Working Life: What is it?**. Retrieved May 20, 2022 from https://scholar.google.co.th/scholar?q=walton+1973&hl=th&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar.