

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ของนักบินไทย

The Relationship of Factors Affecting the Happy Work of Thai Pilots

ศักดา นาควัชร¹, ประยงค์ มีใจชื่อ² และ นรพล จินันท์เดช³

Sakda Nakwatchara¹, Prayong Meejaisue² and Norapol Chinuntdej³

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Email: sakda_nak@yahoo.com

Received January 30, 2022; Revised March 26, 2022; Accepted July 15, 2022

Abstract

The purpose of this research was to study the effects of work load (WL), work stress (WS), happy work environment (HWE), and quality of work life (QWL) on the happy work (HW) of Thai pilots by using mixed methods that focused on quantitative and qualitative data collection. Qualitative data were obtained from in-depth interviews and Focus Group totally with 10 pilots with three different job characteristics. Quantitative data were collected from 402 Thai pilots using electronic questionnaires. The results of this research demonstrated the influence of various variables that contributed to the happy work (HW) of Thai pilots and found that the work load (WL) was the most influential. The second was operational stress (WS), and the third was the condition. Finally, a happy work environment (HWE) is the quality of work life (QWL).

Keywords: Work Load (WL); Work Stress (WS); Happy Work Environment (HWE) Quality of work life (QWL); Happy Work (HW)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของภาระงาน (WL) ความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) ที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) ของนักบินไทยโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานที่มุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่มนักบินซึ่งมีคุณลักษณะที่แตกต่าง

กัน 3 กลุ่ม รวม 7 ราย สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้จำนวน 402 ราย ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นอิทธิพลของตัวแปรต่างๆที่ส่งผลให้นักบินไทยเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) โดยพบว่าภาระงาน (WL) มีอิทธิพลมากที่สุด อันดับสองคือ ความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) อันดับสามคือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) อันดับสุดท้ายคือคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL)

คำสำคัญ : ภาระงาน; ความเครียดในการปฏิบัติงาน; สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข; คุณภาพชีวิต การปฏิบัติงาน; ความสุขในการปฏิบัติงาน

บทนำ

นักบินที่ปฏิบัติงานด้วยความเครียด ความเหนื่อยหน่าย ขาดความสุขในการปฏิบัติงานย่อมมีความเสี่ยงต่อพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ลดลง ส่งผลต่อความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety Awareness) อาจนำไปสู่การอุบัติเหตุ การศึกษาในอดีตที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยมนุษย์ (Human Factor) มีส่วนสำคัญต่ออากาศยานอุบัติเหตุมากถึงร้อยละ 70 ถึง 80 ดังนั้นปัจจัยมนุษย์จึงมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความปลอดภัยในการบิน (Hawkins, 2017; Kozuba, 2011; Iulia & Mircea, 2015) นอกจากนี้การพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีและวิศวกรรมด้านการบิน ตลอดจนระบบอำนวยความสะดวกการบินที่มีความซับซ้อนยังมีส่วนต่อการเพิ่มความเครียดต่อนักบินให้เพิ่มสูงขึ้นอีกด้วย (Socha et al., 2014)

นอกจากนั้นแล้วจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลให้รัฐมีมาตรการหยุดบิน ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงและฉับพลันต่อนักบิน สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้นักบินขาดรายได้จากการปฏิบัติงาน ถูกลดสวัสดิการและค่าจ้าง รวมไปถึงการถูกจ้างออก ส่งผลให้เกิดความไม่มั่นคงในอาชีพ และทำให้นักบินเกิดความเครียดขาดความสุข

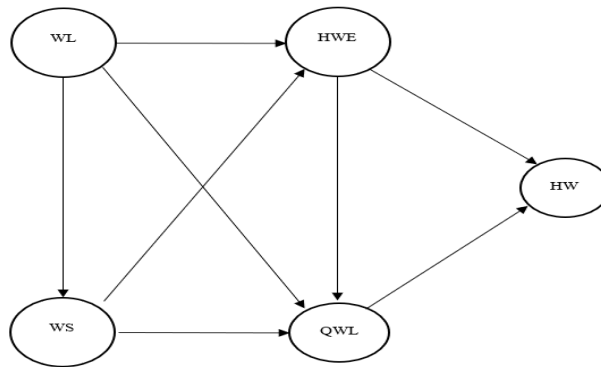
จากปรากฏการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยให้ความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของนักบินไทย เพื่อนำเสนอข้อมูลและข้อเท็จจริงขององค์ประกอบต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อความสุขในการปฏิบัติงานของนักบินไทย อันเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้นักบินผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของภาระงาน ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และต่อความสุขในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานต่อความสุขในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาเงื่อนไขและองค์ประกอบต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบด้านภาระงาน (WL) องค์ประกอบด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) องค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวมีผลกระทบต่อความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) ดังปรากฏในตัวอย่างจำลองกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 ขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหา หรือตัวแปรในตัวแบบจำลองกรอบแนวคิดการวิจัย

จากแผนภาพ 1 พบว่า ตัวแปรหลักที่จะศึกษาในการวิจัยครั้งนี้คือ ภาระงาน (WL) ความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน (QWL) และความสุขในการปฏิบัติงาน (HW)

ขอบเขตด้านพื้นที่ ประชากร ได้แก่ นักบินพาณิชย์ชาวไทย และนักบินหน่วยงานราชการของไทยที่มีได้ปฏิบัติภารกิจการบินเพื่อวัตถุประสงค์ทางการยุทธวิธีทางการทหาร โดยมีพื้นที่ในการปฏิบัติงานประจำอยู่ในประเทศไทย

ขอบเขตด้านเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนามจัดทำระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง พฤศจิกายน 2564

สมมติฐานการวิจัย

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

ทบทวนวรรณกรรม

ในอดีตที่ผ่านมาอุบัติเหตุของอากาศยานส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นจากความผิดพลาดด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมด้านการบิน จึงก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีและวิศวกรรมด้านการบินจนส่งผลให้อุบัติเหตุที่มีสาเหตุจากความผิดพลาดดังกล่าวลดลง อย่างไรก็ตามระบบอำนวยความสะดวกการบินที่มีความซับซ้อนนั้นได้ส่งผลต่อความเครียดของนักบินที่เพิ่มสูงขึ้น (Socha et al., 2014) บุคคลากรที่ทำงานด้วยความเครียด ความเหนื่อยหน่าย ขาดความสุขในการปฏิบัติงานย่อมมีความเสี่ยงต่อพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ส่งผลต่อความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety Awareness) ทำให้การบินมีระดับความปลอดภัยที่ลดลงอาจนำไปสู่การอุบัติเหตุ

ดังนั้นปัจจัยมนุษย์ จึงมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความปลอดภัยในการบิน (Hawkins, 2017; Kozuba, 2011) ดังกรณีศึกษาอากาศยานอุบัติเหตุสายการบินเยอรมันวิง (Germanwings) เที่ยวบินที่ 4U9525 ได้ข้อสรุปว่าสาเหตุของอุบัติเหตุเกิดจากการฆ่าตัวตายของนักบินผู้ช่วยซึ่งมีความเครียดจากปัญหาภาวะความผิดปกติทางจิตใจเนื่องจากความเครียดสะสมจากปัญหาส่วนตัวและปัญหาสุขภาพส่งผลให้ขาดความสุขจนก่อให้เกิดหายนะดังกล่าว (ICAO, 2015)

ธุรกิจการเดินอากาศของประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย เพื่อเป็นไปตามมาตรฐานการบินสากลและกฎหมายการเดินอากาศ นักบินพาณิชย์ทุกคนจะต้องผ่านการตรวจประเมินด้านเวชศาสตร์การบิน (Aviation Medicine) เพื่อทดสอบ และประเมินผลความสมบูรณ์พร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ (Medical Fitness) ของผู้ประจำหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานทางการแพทย์สูงสุดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าจะนักบินจะปฏิบัติตามการปฏิบัติการบินให้เกิดความปลอดภัย ดังนั้นนักบินทุกคนนอกจากต้องมีความรู้ด้านการบินอย่างเชี่ยวชาญ มีความชำนาญด้านการบิน การมีสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจที่แข็งแรงนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งต่อการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ สร้างความตระหนักในเรื่องดังกล่าวแก่นักบินของตน เพื่อให้มีความพร้อมและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

แนวคิดเกี่ยวกับภาระงาน

ภาระงาน (Work Load) จำแนกเป็น ภาระงานเชิงปริมาณ คือ ปริมาณที่สามารถระบุเชิงตัวเลขหรือสามารถนับจำนวนชิ้นงานได้ เช่น จำนวนชิ้นงานที่ได้รับมอบหมาย ชั่วโมงในการปฏิบัติงาน ขณะที่ ภาระงานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องของงาน ความสามารถควบคุมสถานการณ์ คุณภาพการให้บริการ ภาระงานที่เพิ่มสูงขึ้นส่งผลกระทบต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน มีพฤติกรรมในการทำงานที่แย่งเพิ่มระดับ ความผิดพลาด (Error) และความเหนื่อยล้า (Fatigue) เป็นแรงผลักดันให้เกิดการลาออก ระดับภาระงานที่มากหรือน้อยจากระดับความสมดุลที่มากเกินไปจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด (Casner & Gore 2010; Hart & Staveland, 1988; Inegbedion et al., 2020; Kantowitz, Campbell, 1996; Maslach & Leiter, 2008; Nwinyokpugi, 2018; Rajan, 2018; Grier et al., 2008) ปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการรองรับต่อปริมาณและระดับภาระงานเพื่อปฏิบัติงานนั้นได้โดยไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาด (Error) ประกอบไปด้วย 1. ระดับความเชี่ยวชาญ (Level of expertise) 2. ความเหนื่อยล้า (Fatigue) และ 3. การถูกรบกวน (Distraction) (Cordes & Dougherty, 1993; Macdonald, 2003; Nwinyokpugi, 2018; Rajan, 2018)

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน (Work Stress) คือ กระบวนการหรือกลไกตอบสนองของบุคคลเพื่อก่อให้เกิดการปรับตัว รับมือต่อสภาพแวดล้อม สิ่งกระตุ้น หรือสิ่งเร้าที่เข้ามา ทั้งนี้สภาพแวดล้อมที่เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ต่อบุคคล

ดังกล่าวนั้นถูกพิจารณาว่าจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของตน ไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และทักษะของตนที่มีอยู่ เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถและยากต่อการรับมือและปรับตัว ผลกระทบในทางลบของความเครียดนั้นส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความตั้งใจการลาออกจากงานที่เพิ่มสูงขึ้น ผลของระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานที่สูงเกินไป ไร้การจัดการมีผลให้คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานลดลง (Cooper & Marschall 1978; Lazarus & Folkman 1984; Schabracq Winnubst & Cooper 2003; Stanton & Young, 2000; Sriprasertsuk, 2015; Sun & Chiou, 2011) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดประกอบด้วย ลักษณะของงาน (Intrinsic Requirements of the Job) 2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker Relationship) และ 3. ความก้าวหน้าและการพัฒนาในอาชีพ (Career Promotion) (Islam et al., 2017; LaVant, 1988; Lazarus & Folkman, 1984; Sui, Lu & Cooper 1999; Sribenchamas et al., 2019)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (Quality of Work Life) หมายถึง การพัฒนาเงื่อนไข สภาวะ กระบวนการในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน โดยองค์การ ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความเห็นพ้องต้องกันว่าโครงสร้างดังกล่าวมีความเหมาะสม เกิดประโยชน์ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการปฏิบัติงานในระดับที่ที่สูงขึ้น ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1. ค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่น (Compensation, Welfare and other Benefits) ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน 2. ความมั่นคงในงาน (Job Securities) และ 3. ความยุติธรรมในองค์การ (Constitutionalism) (Amornpipat 2018; Dechawatanapaisal, 2017; Fernandes et al., 2017; Huse & Cummings, 1985; Jabeen, Friesen & Ghoudi, 2018; Timossi et al., 2008; Sojka, 2014; Swamy, Nanjundeswaraswamy, & Rashmi, 2015; Walton ,1973)

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (Happy Work Environment) หมายถึง องค์ประกอบทั้งรูปธรรมและนามธรรมที่ส่งผลต่อการสร้างทัศนคติและเงื่อนไขเชิงบวกแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรักในงานที่ตนเองรับผิดชอบและต้องการปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีเป้าหมายร่วมกัน เป็นไปตามแนวทางเป้าประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์การ เพื่อใช้ในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางจิตใจ และทางสังคม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การเกิดทัศนคติเชิงบวกและแรงขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ 1. การส่งเสริมสุขภาพที่ดี (Happy Heart and Body) 2. การส่งเสริมและพัฒนาความรู้ (Happy Brain) 3. การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม (Happy Soul) และ 4.การส่งเสริมการมีชีวิตร่วมตัวและครอบครัวดี (Happy Family) (Avey et al., 2010; Bertini & Boonsongpaisan, 2016; Fisher, 2010; Pryce-Jones, Lindsay, 2014; Judge et al., 2010; Lyubomirsky, King & Diener, 2005; Raziq & Maulabakhsh, 2015; Thidarak & Kritsdakon 2017; Thummakul et al., 2016; Zelenski, Murphy & Jenkins, 2008)

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการการปฏิบัติงาน

ความสุขในการการปฏิบัติงาน (Happy Work) หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลจากความสามารถในการจัดการต่อสิ่งเร้าที่เข้ามาในการดำเนินชีวิตและก่อให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวก มีคุณภาพความเป็นอยู่ที่ดี (Well-Being) นำประสบการณ์และความรู้จากการจัดการต่อสิ่งเหล่านั้น มาลงมือสร้างสรรค์ผลงานของตนเอง และผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความรู้สึกแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของตัวตนเองในฐานะเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญ มีคุณค่าต่อองค์การ ก่อให้เกิดความรู้สึกสบายกาย สบายใจ จิตใจความ

เบิกบาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีพฤติกรรมแสดงออกใน 4 มิติ คือ 1. ความทุ่มเทในงาน (Job Involvement) 2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) 3. ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) 4. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Vigor) (Beloor, Nanjundeswarasswamy & Swamy, 2017; Cropanzano & Wright, 2001; Fisher, 2010; Judge et al., 2010; Nayak & Sahoo, 2015; Lyubomirsky, King & Diener, 2005; White et al., 2003 Thidarak & Kritsdakon 2017)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายของการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ นักบินไทยที่เป็นสมาชิกของสายการบินพาณิชย์ที่เปิดดำเนินงานในประเทศไทยและนักบินของหน่วยงานราชการที่ไม่ได้ปฏิบัติภารกิจการบินเพื่อวัตถุประสงค์ทางยุทธวิธีทางการทหาร กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่มได้เจาะจงคัดเลือกนักบินไทย ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สามารถให้ข้อมูลหลักรวม 7 ราย ประกอบด้วยตัวแทนจากสมาคมนักบินไทย จำนวน 1 ราย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 ราย และ บริษัท สายการบิน นกแอร์ จำกัด จำนวน 2 ราย

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 402 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตามสืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลให้เกิดการลาออกและหยุดปฏิบัติงานของนักบินและความลับของหน่วยงานราชการจนไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากการคำนวณปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน พิจารณาจากจำนวนค่าพารามิเตอร์ที่ต้องการทราบ ในงานวิจัยนี้มีค่าพารามิเตอร์ที่ต้องการทราบค่าจำนวน 17 พารามิเตอร์ (Jackson, 2003) ในที่นี้จะมีขนาดตัวอย่างอยู่ระหว่าง 85 ถึง 340 ราย อย่างไรก็ตามได้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 402 ราย เนื่องจากจะทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำและเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เครื่องมือการวิจัย

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

Correlation Coefficient) เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดล (Wanee, 2012) จากนั้นผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมความคิดเห็นของบุคลากรด้วยแบบสอบถามและได้นำความคิดเห็นทั้งสองส่วนคือ ข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณมาพิจารณาร่วมกัน

ตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัย

วิจัยเชิงปริมาณ ใช้ข้อคำถามที่มีการตรวจสอบรายการเป็นแบบการประมาณค่าระดับความคิดเห็น (Rating scale) 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด, 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก, 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ 1 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด (Best, 1981) โดยทำการแบ่งการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ตัวแปรภายนอก (Exogenous variable) ประกอบด้วย ภาระงาน
2. ตัวแปรภายใน (Endogenous variable) ประกอบด้วย ความเครียดในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานและความสุขในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (Best, 1981)

วิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะที่เป็นข้อความเป็นการพรรณนา (descriptive) ใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ที่เป็นนักบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่กัปตัน และนักบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนักบินผู้ช่วยจำนวน 7 ท่าน สัมภาษณ์เป็นแบบ In-depth Interview คือ ใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (The Unstructured Interview) และสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามผ่านสมาคมนักบินไทยที่ได้ขอความอนุเคราะห์ เพื่อกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มนักบิน ทำการรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้อง ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผล มาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์และสรุปผลข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้นำข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มนักบินซึ่งมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน 3 กลุ่ม รวม 7 รายทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จัดหมวดหมู่ เรียบเรียง และสรุปผลการสัมภาษณ์

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

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 402 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 90. มีช่วงอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 มีตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นกักตัน จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 และสังกัดบริษัทการบินไทย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของตัวแปรแต่ละปัจจัย

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นแต่ละปัจจัยในกรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยรวม	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ภาระงาน (Work Load: WL)	3.98	0.181	มาก
ความเครียดในการปฏิบัติงาน (Work Stress: WS)	4.40	0.248	มาก
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (Happy Work environment: HWE)	4.23	0.219	มาก
คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (Quality of Work Life: QWL)	3.72	0.343	มาก
ความสุขในการปฏิบัติงาน (Happy Work: HW)	4.71	0.252	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของตัวแปรมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีค่าในช่วง 3.72 – 4.71 โดยปัจจัยตัวแปรความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด รองลงไปคือ ความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) และ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแบบ “ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานและบุพปัจจัยต่อการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของนักบินไทย” โดยแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

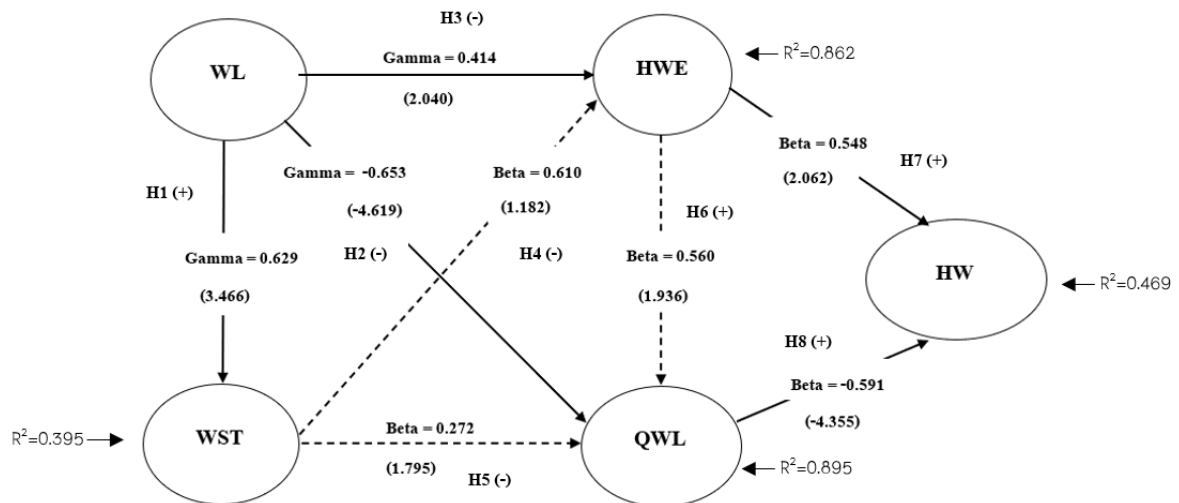
ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (CFA)

ตัวแปร	AVE	CR
ภาระงาน (WL)	0.285	0.660
ความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS)	0.259	0.647
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE)	0.396	0.830
คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL)	0.594	0.895
ความสุขในการปฏิบัติงาน (HW)	0.498	0.854

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) จะต้องมีความ ≥ 0.50 และ ค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Composite Reliability: CR) จะต้องมีความ ≥ 0.60 เมื่อพิจารณา ค่า AVE พบว่า ตัวแปร WL, WS, HWE และ HW ไม่สอดคล้องเกณฑ์ แต่จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่มรวม 10 ท่านได้ยืนยันว่าปัจจัยในข้อที่ค่า AVE ไม่สอดคล้องต่อเกณฑ์นั้นมีผลกระทบ และพบว่าค่า CR

พบว่า ตัวแปรทุกตัวในกรอบแนวคิดการวิจัยผ่านตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น สรุปได้ว่า ทุกรายการข้อคำถามมีความตรงเชิงโครงสร้าง

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบตัวแบบตามกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย



ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ พบว่า ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมมาจากภาคสนาม โดยการพิจารณาผลค่าสถิติ Chi-Square = 940.27, df = 495, Chi-Square/df = 1.899, P-value = 0.00000, RMSEA = 0.047, CFI = 0.981, GFI = 0.882, AGFI = 0.850 และสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย เมื่อพิจารณาค่าสถิติสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุควบคู่กับการพิจารณาค่า t-statistics พบว่า ไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ 5 สมมติฐาน โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุของ สมมติฐานที่ 4 สมมติฐานที่ 5 และสมมติฐานที่ 6 มีค่า t-statistics ค่าน้อยกว่า 1.96 ในขณะที่สมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานที่ 8 แม้ค่า t-statistics แม้จะมีขนาดสูงกว่า 1.96 (สมมติฐานที่ 3 มีค่า t-statistics มีค่าเท่ากับ 2.040 และสมมติฐานที่ 8 มีค่า t-statistics มีค่าเท่ากับ -4.355) แต่เมื่อพิจารณาเครื่องหมายของค่า t-statistics ที่คำนวณได้นั้นไม่สอดคล้องกับทิศทางผลกระทบ ดังปรากฏรายละเอียดในภาพที่ 2 (Vanichbuncha, 2011)

ตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้ตามภาพที่ 2 สามารถสรุปตัวแปรภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยตัวแปรภายใน 2 เส้น คือ WL มีผลกระทบทางตรงต่อ WST, WL มีผลกระทบทางตรงต่อ QWL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรภายในที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยตัวแปรภายใน คือ HWE มีผลกระทบทางตรงต่อ HW อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามพบว่า QWL มีผลกระทบทางตรงต่อ HW แต่เมื่อพิจารณาเครื่องหมายของค่า t-statistics ที่คำนวณได้นั้นไม่สอดคล้องกับทิศทางผลกระทบในข้อสมมติฐานดังกล่าว

อภิปรายผล

ผลลัพธ์การวิจัยพบว่าภาระงาน (WL) มีผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) พบว่าเส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรภาระงาน (WL) ส่งผลกระทบไปยังตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Gamma เท่ากับ 0.629 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 3.466 มีผลกระทบทางบวกในระดับที่สูงมาก ภาระงาน (WL) มีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) พบว่า เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรรูปแบบภาระงาน (WL) ส่งผลกระทบไปยังตัวแปรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Gamma เท่ากับ -0.653 และมีค่า t-statistics เท่ากับ -4.619 จากค่าสถิติที่ได้พบว่าตัวแปรรูปแบบ WL มีผลกระทบทางลบต่อตัวแปร WS ในระดับปานกลาง ภาระงาน (WL) มีผลกระทบทางลบต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) พบว่า เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรภาระงานส่งผลกระทบไปยังตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Gamma เท่ากับ 0.414 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 2.040 อย่างไรก็ตามจากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ผลกระทบที่วิเคราะห์ได้มีทิศทางตรงกันข้าม ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน จากค่าสถิติที่ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ตัวแปรรูปแบบ WL มีผลกระทบทางบวกต่อตัวแปร HWE ในระดับที่ต่ำ (Casner & Gore, 2010; Hart & Staveland, 1988; Inegbedion et al., 2020; Kantowitz, Campbell, 1996; Maslach & Leiter, 2008; Nwinyokpugi, 2018; Rajan 2018; Grier et al., 2008)

ความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) พบว่ามีผลกระทบทางลบต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบไปยังตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Beta เท่ากับ 0.610 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 1.812 ตัวแปร WS ไม่มีผลกระทบทางลบต่อตัวแปร HWE ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย เพื่อเป็นการยืนยันผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่มนักบินพบว่า ในกระบวนการคัดเลือกนักบินนั้นผู้ที่เข้ามาฝึกอบรมเพื่อเป็นนักบินต้องผ่านการตรวจด้านเวชศาสตร์การบิน (Aviation Medicine) โดยการตรวจดังกล่าวจะมีการทดสอบประเมินผลทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ ดังนั้นโดยทั่วไปแล้ว นักบินจึงเป็นบุคคลซึ่งสภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง แม้ว่าตนจะมีความเครียดก็จะสามารถจัดการต่ออารมณ์ของตนเองได้อย่างดี ผู้อื่น ตลอดจนมาตรฐานการปฏิบัติงานได้กำหนดให้นักบินได้รับการส่งเสริมและทบทวนความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ จึงเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีสภาพร่างกายและจิตใจที่ดี มีความรู้ ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีแก่องค์กร ดังนั้นความเครียดในการปฏิบัติงานจึงส่งผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงาน (WS) มีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบไปยังตัวแปรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Beta เท่ากับ 0.272 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 1.795 ตัวแปรรูปแบบความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบทางลบต่อตัวแปรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย เพื่อเป็นการยืนยันผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่มนักบินพบว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้บุคคลากรทางด้านการบินโดยเฉพาะนักบิน ขาดรายได้อย่างฉับพลัน มีภาวะหนี้สิน ตลอดจนการจ้างออกและปลดนักบิน ส่งผลให้นักบินเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน เกิดเป็นความรู้สึกถึงคุณภาพชีวิตและความอยู่ดีกินดีที่ลดลง จึงกล่าวได้ว่า

ความเครียดในปัจจุบันของนักบินมิได้เกิดจากความเครียดจากการปฏิบัติงานจึงส่งผลให้สมมติฐานที่ 3 ไม่ได้รับการสนับสนุน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) พบว่ามีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) พบว่าเส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) ส่งผลกระทบบไปยังตัวแปรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QWL) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Beta เท่ากับ 0.560 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 1.936 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย เพื่อเป็นการยืนยันผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่มนักบินพบว่า การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ถึงแม้ว่าบุคลากรทุกภาคส่วนในองค์กรจะร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูล และหาทางออกร่วมกัน โดยกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้นับได้ว่าเป็นปัจจัยของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขอย่างเต็มความสามารถแล้วก็ตาม นักบินและบุคลากรด้านการบินด้านอื่นๆ ก็ยังคงต้องขาดรายได้เนื่องจากการปรับลดค่าตอบแทน อันเป็นผลมาจากมาตรการการห้ามเดินทางทางอากาศของรัฐซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ส่งผลให้เกิดปัญหาความเดือดร้อนด้านการเงินและความไม่มั่นคงในอาชีพ แม้ว่าจะมีการจะมีพยายามก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขก็ยังไม่สามารถส่งผลให้นักบินมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานได้ในช่วงสถานการณ์ดังกล่าว เป็นเหตุผลให้สมมติฐานที่ 6 ไม่ได้รับการสนับสนุน ยังพบว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) มีผลกระทบทางบวกต่อความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) พบว่า เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) ส่งผลกระทบบไปยังตัวแปรความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Beta เท่ากับ 1.907 และมีค่า t-statistics เท่ากับ 2.062 จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ตัวแปรรูปแบบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (HWE) มีผลกระทบทางบวกต่อตัวแปรความสุขในการปฏิบัติงาน (HW) ในระดับที่สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย (Avey et al., 2010; Bertini & Boonsongpaisan, 2016; Fisher, 2010; Pryce-Jones, Lindsay, 2014; Judge et al., 2010; Lyubomirsky, King & Diener, 2005; Raziq & Maulabakhsh, 2015; Thidarak & Kritsdakon 2017; Thummakul et al., 2016; Zelenski, Murphy & Jenkins, 2008)

ด้านคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานพบว่ามีผลกระทบทางบวกต่อความสุขในการปฏิบัติงาน พบว่า เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบบไปยังตัวแปรความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง Beta = -0.591 และมีค่า t-statistics = -4.355 จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ผลกระทบที่ตรวจสอบได้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน เพื่อเป็นการยืนยันสมมติฐาน ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์การจัดการต่อสิ่งเร้านักบินพบว่า ในสถานการณ์ปกติ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยการก่อให้เกิดความมั่นคงในงาน การจัดแผนการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานนั้นมีส่วนสำคัญอย่างมากในการก่อให้เกิดความสุขในงานแก่นักบินผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นักบินส่วนใหญ่กลับมองว่าองค์กรต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจให้รวดเร็ว และมองหาช่องทางสร้างรายได้ในทางอื่นที่ไม่ได้เกิดจากการให้บริการขนส่งผู้โดยสารให้ได้โดยเร็วที่สุด หากองค์กรใดซึ่งแผนงานเพื่อปรับตัวต่อสถานการณ์เพื่อรักษาหรือคงความสามารถในการบินให้แก่องค์กรได้อย่างรวดเร็ว การสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานนั้นก็ไม่สามารถสร้างผลกระทบทางบวกต่อความสุขในการปฏิบัติงานให้แก่เหล่านักบินได้ การสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่นักบินผู้ปฏิบัติงานด้วยการนำเงินเก็บขององค์กรหรือการกู้เงินจากภายนอกมาเพื่อจ่ายเป็นค่าตอบแทนถูกมองว่า

การสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ตั้นเป็นการกระทำที่ไร้ค่า สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่ก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานแก่นักบิน จึงส่งผลให้สมมติฐานที่ 8 ไม่ได้รับการสนับสนุน (Amornpipat 2018; Dechawatanapaisal, 2017; Fernandes et al., 2017; Huse & Cummings, 1985; Jabeen, Friesen & Ghoudi, 2018; Timossi, Pedroso, Francisco & Pilatti, 2008; Sojka, 2014; Swamy, Nanjundeswaraswamy & Rashmi, 2015; Walton, 1973)

สรุปผล

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

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ควรศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมกับผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานและบุพปัจจัยต่อการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของนักบินไทยเพื่อยืนยันผลและเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือ
2. ควรศึกษาวิจัยในอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน อาจทำการการปรับหรือเพิ่มตัวแปรอื่นๆตามวิจารณ์และเหมาะสมกับบริบทในอุตสาหกรรมนั้นๆ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จัดให้มีการฝึกอบรมอย่างการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย การตระหนักในสถานการณ์ (Situation Awareness) ผู้บริหารองค์การควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องดังกล่าว
2. จัดให้มีการจัดสรรกำลังพลที่เหมาะสมต่อระดับภาระงานขององค์การเพื่อลดระดับความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน
3. ผู้บริหารต้องจัดให้เกิดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ส่งเสริมให้นักบินขององค์การมีความสุขภาพที่ดี ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจ สร้างบรรยากาศขององค์การให้ส่งเสริมการเรียนรู้
4. ผู้บริหารสายการบินต้องให้ความสำคัญในเรื่อง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน มีนโยบายการสร้างเชื่อมั่นในงานและรายได้แก่นักบินทั้งในสภาวะปกติและสภาวะวิกฤติและภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

1. ควรทำการวิจัยเพื่อค้นหาปัจจัยใหม่ๆ ที่ทำให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่คล้ายคลึงกัน
2. ควรทำการวิจัยในสถานการณ์ที่มีการบินปกติเพื่อเป็นการเปรียบเทียบและยืนยันผล
3. ควรทำการวิจัยเพื่อค้นหาว่าความสุขในการปฏิบัติงานจะสามารถส่งผลต่อการเพิ่มความตระหนักในสถานการณ์ (Situation Awareness) ความตระหนักในความปลอดภัย และสมรรถนะในการเรียนรู้ได้หรือไม่

องค์ความรู้ใหม่

1. เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน เป็นเหตุให้นักบินขาดความสุขในการปฏิบัติงาน นักบินส่วนใหญ่กลับมองว่าองค์กรต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจให้รวดเร็ว และมองหาช่องทางสร้างรายได้ในทางอื่นที่ไม่ได้เกิดจากการให้บริการขนส่งผู้โดยสารให้ได้โดยเร็วที่สุด เนื่องจากเป็นหลักประกันถึงการได้ปฏิบัติหน้าที่นักบิน
2. แม้ว่าการปรับกลยุทธ์เพื่อคงสภาพการบินหรือสร้างรายได้จากช่องทางอื่นจะส่งผลค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหล่านักบินจะได้รับจะมีมูลค่าลดลงกว่าสถานการณ์การบินปกติ และยิ่งก่อให้เกิดความมั่นคงในงานที่จับต้องได้ และสร้างความสุขในการปฏิบัติงานได้มากกว่าแนวทางอื่น ดังนั้น องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการปรับตัวทางธุรกิจให้ได้อย่างรวดเร็วต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างฉับพลัน ทันทีทันใด เพื่อคงสถานะภาพในการบินและสร้างช่องทางการสร้างรายได้จากทางอื่นนอกเหนือจากการบิน

References

- Amornpipat, I. (2018). Quality of Work-life of Pilots: A Literature Review and Research Agenda. *Kasem Bundit Journal*, 19, 367–377.
- Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., & Palmer, N. F. (2010). Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-being Over Time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 17–28. <https://doi.org/10.1037/a0016998>
- Beloor, V., Nanjundeswaraswamy, T.S., & Swamy, D.R. (2017). Employee Commitment and Quality of Work Life – A Literature Review. *The international journal of Indian Psychology*, 4(2), 2349–3429.
- Bertini, C., & Boonsongpaisan, N. (2016). A Study of a Happy Workplace in an Oil & Gas Company. *Journal of Business Administration and Languages*, 4(2), 13–20.
- Best, J.W. (1981). *Research in Education* (4th ed.). Prentice-Hall.

- Casner, S.M., & Gore, B.F. (2010). *Measuring and Evaluating Workload: A Primer*.
https://matb-files.larc.nasa.gov/Workload_Primer_TM_Final.pdf
- Cooper, C.L., & Marshall, J. (1978). *Sources of Managerial and White-collar Stress*. Cooper, C.L. & Payne, R. (Eds), *Stress at Work*. Wiley.
- Cordes, C.L., & Dougherty, T.W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656.
- Cropanzano, R., & Wright, T.A. (2001). When a “Happy” Worker is Really a “Productive” Worker a Review and Further Refinement of the Happy Productive Worker Thesis. *Psychology Journal: Practice and Research*, 53(3), 182–199.
- Dechawatanapaisal, D. (2017). The mediating role of organizational embeddedness on the relationship between quality of work life and turnover: Perspectives from healthcare professionals. *International Journal of Manpower*, 38(5), 696–711.
- Fernandes, R.B., Martins, B.S., Caixeta, R.P., Filho, C.G.C., Braga, G.A., & Antonialli, L.M. (2017). Quality of Work Life: An Evaluation of Walton Model with Analysis of Structural Equations. *Espacios*, 38.
- Fisher, C.D. (2010). Happiness at Work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384–412.
- Grier, R., Wickens, C., Kaber, D., Strayer, D., Boehm–Davis, D., Trafton, J.G., & John, M. St. (2008). The Red–line of Workload: Theory, Research, and Design. *In Proceedings of the Human Factor and Ergonomics Society Annual Meeting*, 52(18), 1204–1208.
- Hart, S.G., & Staveland, L.E. (1998). Development of NASA–TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research. P. Hancock, N. Meshkati (Eds.), *Human Mental Workload*, North–Holland, 139–183.
- Hawkins, F.H. (2017). *Human Factor in Flight London* (2nd ed.). Taylor and Francis.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change* (3rd ed.). St. Paul, MN: West.
- ICAO. (2015). Safety Report. Published in Montreal, Canada: *International Civil Aviation Organization*, 1–33.
- Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A.O., & Harry, L. (2020). Perception of Workload Balance and Employee Job Satisfaction in Work Organisations. *Heliyon*, 6(1), e03160.
DOI: 10.1016/j.heliyon.2020.e03160
-

- Islam, A., Jantan, H.B., Bashir, A., Masud, S., & Roy, B. (2017). Work Stress Among Managers of Business Organizations in Bangladesh. *The International Journal of Business & Management*, 5(10), 16–23.
- Iulia, M.D., & Mircea, B. (2015). Human Factor Contribution to Aviation Safety. *International Conference of Scientific Paper AFASES* (pp. 49–53). Brasov.
- Jabeen, F., Friesen, H.L., & Ghoudi, K. (2018). Quality of Work Life of Emirati Women and its Influence on Job Satisfaction and Turnover Intention: Evidence from the UAE. *Journal of Organizational Change Management*, 3(2), 352–370.
- Jackson, D. L. (2003). Revisiting Sample Size and the Number of Parameter Estimates: Some Support for the New Hypothesis. *Structural Equation Modeling*, 10, 128–141.
- Judge, T.A., Piccolo, R.F., Posakoff, N.P., Show, J.C., & Rich, B.L. (2010). The Relation Between Pay and Job Satisfaction: A Meta-analysis of the Literature. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 157–167.
- Kantowitz, B.H., & Campbell, J.L. (1996). Pilot Workload and Flight Deck Automation, Automation and Human Performance: Theory and Application. Parasuraman, R., Mouloua, M. (Eds) *Human Factor in Transportation*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Kemket, W. (2012). *Research Methods in Behavioral Sciences*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Kozuba, J. (2011). Impact of human factor on likelihood of aircraft accident. *Archives of Transport System Telematics*, 4(2), 29–36.
- LaVant, B. D. (1988). *A comparative study of stress related factors in the work environment of the student personnel administrator*. Iowa State University Capstones.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). Stress appraisal and coping. Springer.
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success. *Psychological bulletin*, 131(6), 803–855.
- Macdonald, W. (2003). The Impact of Job Demands and Workload on Stress and Fatigue. *Australian Psychologist*, 38(2), 1–16.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (2008). Early predictor of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512.

- Nayak, T., & Sahoo, C.K. (2015). Quality of Work Life and Organizational Performance: The Mediating Role of Employee Commitment. *Journal of Health Management*, 17(3), 263–273.
- Nwinyokpugi, P.N. (2018). Workload Management Strategies and Employees Efficiency in the Nigeria Banking Sector. *International Journal of Innovative Research & Development*, 7(1), 286–293.
- Pryce-Jones, J., & Lindsay, J. (2014). What Happiness at Work is and How to Use It. *Industrial and Commercial Training*, 46(3), 130–134.
- Rajan, D. (2018). Negative Impacts of Heavy Workload: A Comparative Study Among Sanitary Workers. *Sociology International Journal*, 2(6), 465–474.
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717–725.
- Schabracq, M.J., Winnubst, J., A.M., & Cooper, C.L. (2003). *The Handbook of Work and Health Psychology*. John Wiley & Sons.
- Socha, V., Socha, L., Szabo, S., & Nemec, V. (2014). Air Accidents, their Investigation and Prevention. *Exclusive e-Journal*, 4, 1–9.
- Sojka, L. (2014). Specification of the Quality of Work Life Characteristics in the Slovak Economic Environment. University of Presov. *Sociologia*, 46(3), 283–297.
- Stanton, N.A., & Young, M.S. (2000). A Proposed Psychological Model of Driving Automation. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 1(4). DOI:10.1080/14639220052399131
- Sribenchamas, N., Samruayruen, K., Srijaroen, W., krongdee, N., & Paengprang, S. (2019). Factors predicting to job stress among hospital persone. *EAU Heritage Journal*, 9(3), 194–201.
- Sriprasertsuk, A. (2015). Stress Management: The Basic Way to Healthy. *Phranakhon Rajabhat Research Journal*, 10(2), 203–214.
- Sui, O.L., Lu, L., & Cooper, C.L. (1999). Managerial Stress in Hong Kong and Taiwan: a Comparative Study. *Journal of managerial psychology*, 14(1), 6–25.
- Sun, K.S., & Chiou, H. (2011). Aviation Ground Crews: Occupational Stresses and Work Performance. *African Journal of Business Management*, 5(7), 2865–2873.

- Swamy, D.R., Nanjundeswaraswamy, T.S., & Rashmi, S. (2015). Quality of Work Life: Scale Development and Validation. *International journal of caring sciences*, 8(2),281–298.
- Thidarak, L., & Kritsdakon, Y. (2017). Concept and Measurement of Happiness at Work. *Phetchabun Rajabhat Journal*, 19(2), 9–18.
- Thummakul, D., Kruttakart, S., Cheunsirimongkol, J., Thongtanunam, Y., & Prasertsin, U. (2016). Confirmatory Factor Analysis of Happy–Public Organization Index: A Pilot Study in Public Hospital. *Journal of Research Methodology*, 29(3), 255–271.
- Timossi, L.D.S., Pedroso, B., Francisco, A. C., & Pilatti, L. A. (2008). Evalution of Quality of Work Life: An Adaptation from The Walton’s QWL Model. *XIV International Conference on Industrial Engineering and Operation Management* (pp.1–17). Rio de Janeiro, Brazil.
http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_TI_ST_072_509_12395.pdf
- Vanichbuncha, K. (2011). *Statistical Analysis*. Chulalongkorn University.
- Walton, R.E. (1973). Quality of Working Life: What is it?. *Sloan Management Review*, 4(7), 20–23.
- White, M., Hill, S., Mc Goven, P. Mills, C. & Smeaton, D. (2003). High–performance management practice, working hours and work–life balance. *British Journal International Relations*, 41(2), 175–195.
- Zelenski, J.M., Murphy, S.A., & Jenkins, D.A. (2008). The Happy–Productive Worker Thesis Revisited. *Journal of Happiness Studies*, 9, 521–537.