

ต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ

พงศ์เสวก เอนกจํานงค์พร*

คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

วันที่รับบทความ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2567

วันที่แก้ไขบทความ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2567

วันที่ตอบรับบทความ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ 2) เปรียบเทียบต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยากับสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ ใช้การเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 484 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติอ้างอิง คือ ค่าทดสอบทีที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนหนึ่งทาง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการมีต้นทุนทางจิตวิทยาระดับสูง และมีสุขภาวะทางจิตระดับสูง 2) บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาแตกต่างกัน ($p < 0.01$) และบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการที่มีอายุ สถานภาพการสมรส สายงาน และประสบการณ์ทำงานต่างกันมีสุขภาวะทางจิตแตกต่างกัน ($p < 0.01$, $p < 0.05$) และ 3) ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ ($p < 0.01$) จากผลการวิจัยนี้ บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางส่งเสริมหรือพัฒนาต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตที่มีความสัมพันธ์กันให้เหมาะสมกับความแตกต่างด้านภูมิหลังของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ

คำสำคัญ: ต้นทุนทางจิตวิทยา; สุขภาวะทางจิต; อุตสาหกรรมการบริการ

* ผู้รับผิดชอบบทความ: pongsavake.a@gmail.com

Psychological Capital and Psychological Well-Being of Personnel in the Hospitality Industry

Pongsavake Anekjumnongporn*

School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University

Received 7 July 2024

Received in revised 22 October 2024

Accepted 15 November 2024

Abstract

This research article aims to 1) study the levels of psychological capital and psychological well-being of personnel in the hospitality industry, 2) compare the psychological capital and psychological well-being of personnel in the hospitality industry with different backgrounds, and 3) study the relationship between psychological capital and psychological well-being of personnel in the hospitality industry. Questionnaires were employed from 484 personnel in the hospitality industry, selected by multistage sampling. The data were analyzed using descriptive statistics; frequency, percentage, mean, and standard deviation; and inferential statistics: independent sample t-test, one-way analysis of variance, and Pearson's correlation coefficient. The research results are as followed: 1) the psychological capital and psychological well-being levels of personnel in the hospitality industry were high, 2) personnel with different monthly incomes showed different levels of psychological capital ($p < 0.01$), and those with different ages, marital status, job divisions, and working experience showed different levels of psychological well-being ($p < 0.01$, $p < 0.05$), and 3) the psychological capital of personnel in the hospitality industry was positively related to the psychological well-being ($p < 0.01$). The practical implications from this research can be used as guidelines to promote or develop psychological capital and related psychological well-being in accordance with the differences in backgrounds of personnel in the hospitality industry.

Keywords: psychological capital; psychological well-being; hospitality industry

* Corresponding author: pongsavake.a@gmail.com

DOI: 10.14456/tujournal.2025.28

บทนำ

อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้รับผลกระทบอย่างมากจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้รายได้ของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวของประเทศตั้งแต่ปี 2563 ลดลงมากกว่าร้อยละ 80 หรือประมาณ 440,000 ล้านบาท (หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ, 2565) ซึ่งทำให้การขับเคลื่อนและดำเนินการต่าง ๆ ของกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น นันทนาการ โรงแรม ร้านอาหาร บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว ฯลฯ ชะลอตัว (Gavriilidis & Metaxas, 2024; Teng et al., 2024) อีกทั้งส่งผลให้บุคลากรได้รับผลกระทบด้านการจ้างงาน ประสบกับปัญหาการทำงาน ความมั่นคงต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น เศรษฐกิจ สังคม จิตใจ เป็นต้น (Ashmawy, 2024) จนกระทั่งปี 2565 สถานการณ์ดังกล่าวเริ่มคลี่คลาย การกลับมาของกลุ่มธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวมีรายได้อยู่ที่ร้อยละ 40 หรือ 641,554 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566) จนกระทั่งปี 2566 รายได้จากกลุ่มธุรกิจดังกล่าวฟื้นตัวที่ร้อยละ 65 หรือ 1,200,000 ล้านบาท (ไทยรัฐ, 2567) ซึ่งไม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ก่อนแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) และในช่วงปลายปี 2567 คาดการณ์ว่าแนวโน้มธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวจะกลับเข้าสู่ภาวะใกล้เคียงกับก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์, 2566) ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลต่อต้นทุนจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมดังกล่าวที่ผ่านประสบการณ์ที่ได้รับผลกระทบสูงสู่สถานการณ์ที่ผ่อนคลายหรือคลี่คลาย ดังนั้นจึงต้องพิจารณาด้านทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตประกอบ

ต้นทุนทางจิตวิทยา (psychological capital) เป็นคุณลักษณะเชิงบวกของบุคคลที่สามารถก้าวข้ามปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ การเห็นคุณค่าภายในตนเอง ความสามารถในการรู้คิด และความสามารถทางอารมณ์ที่บุคคลใช้เพื่อบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ในชีวิต (นราทิพย์ มินประดับ, 2562; สมภพ แจ่มจันทร์, มปป.; Çavuş, & Gökçen, 2015; Luthans et al., 2007) ซึ่งมีการวิจัยที่ศึกษาด้านทุนทางจิตวิทยา ของ Aydin and Gümüşboga (2023) พบว่า บุคลากรที่ทำงานด้านนันทนาการมีต้นทุนทางจิตวิทยาสูง ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาในประเทศจีน ของ Bao et al. (2024) Darvishmotevali, et al. (2024) ศึกษาเกี่ยวกับ พนักงานโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาว เช่นเดียวกับ Moustafa et al. (2024) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในประเทศอียิปต์ และ Estiri, Nargesian Rafiee, & Hosseinzadeh Maleki (2024) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แสดงผลว่า บุคลากรกลุ่มดังกล่าวมีต้นทุนทางจิตวิทยาสูง นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างการศึกษาในทวีปเอเชีย เช่น ประเทศตุรกี ของ Yorulmaz & Sevinc (2024) ศึกษาเฉพาะกับลูกเรือแอร์โฮสเตสเวียดนาม (Ngo, Le, & Doan, 2023) ประเทศอินเดีย (Rizvi & Nabi, 2023) ทวีปยุโรป เช่น ประเทศโครเอเชีย (Kvasić, Nikolić, & Milošević, 2021) ประเทศยูเครน (Olefir & Bosniuk, 2023) ทวีปอเมริกาใต้ เช่น ประเทศเปรู (Zambrano-Chumo & Guevara, 2024) และทวีปแอฟริกา เช่น ประเทศอียิปต์ (Ashmawy, 2024) ส่วน Wardani and Noviyani (2020) พบว่า

พนักงานด้านอุตสาหกรรมการบริการในประเทศอินโดนีเซียที่มีอายุแตกต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาต่างกัน ส่วน Şeşen et al. (2019) ศึกษาในประเทศตุรกี และ Singhal and Rastogi (2018) ศึกษาในประเทศอินเดีย พบว่าพนักงานโรงแรมที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาต่างกัน ส่วน Pathak and Joshi (2021) พบว่า ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กและผู้จัดการโรงแรมในอินเดียมีต้นทุนทางจิตวิทยาส่งผลกระทบต่อตำแหน่งอื่น ๆ ของโรงแรม แต่ Houkamau et al. (2024) พบว่าผู้ประกอบการในประเทศนิวซีแลนด์มีต้นทุนทางจิตวิทยาส่งผลกระทบต่อพนักงานและหัวหน้างาน นอกจากนี้ Maykrantz et al. (2021) พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการบริการในสหรัฐอเมริกา มีต้นทุนทางจิตวิทยาส่งผลกระทบต่อผลการเรียนในประเทศไทย ของ Sumalrot et al. (2023) ศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการและพนักงานด้านการท่องเที่ยว และ Vakira et al. (2023) ศึกษาเฉพาะบุคลากรด้านการบริการในประเทศซิมบับเว และ Chauhan et al. (2024) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานด้านการท่องเที่ยวของประเทศอินเดีย พบว่า บุคลากรอุตสาหกรรมดังกล่าวมีต้นทุนทางจิตวิทยาต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 จากผลการวิจัยที่ผ่านมาสะท้อนว่าบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการบริการมีต้นทุนทางจิตวิทยาระดับสูงถึงต่ำ และแตกต่างกันเมื่อภูมิลำเนาของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

การทำงานหรือการดำรงชีวิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการต้องคำนึงถึงสุขภาวะทางจิต (Psychological Well-Being) ประกอบกัน เพราะเป็นคุณลักษณะเชิงบวกของจิตใจที่มีความหลากหลายต่อการเจริญเติบโตและการพัฒนาของบุคคล (กึ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2554) เพราะส่งผลให้วิถีชีวิตต่าง ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัต จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างความเข้มแข็งของจิตใจให้มีความพร้อมเพื่อบำบัดชีวิตอยู่ได้อย่างเท่าทันกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งมีงานวิจัยเกี่ยวกับสุขภาวะทางจิตของพงศ์เสวก เอนกจำนงค์พร และคณะ (2566) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสุขภาวะทางจิตระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของภูมิลำเนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีสุขภาวะทางจิตไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ Henrique et al. (2024) พบว่า พนักงานบริการสังคมของประเทศโปรตุเกสมีสุขภาวะทางจิตปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบภูมิลำเนาด้านเพศและสถานภาพสมรส พบว่า มีสุขภาวะทางจิตไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ Cinalioglu and Gazioğlu (2022) พบว่า กลุ่มตัวอย่างในประเทศตุรกี มีสุขภาวะทางจิตระดับสูง อีกทั้งเพศต่างกันมีสุขภาวะทางจิตไม่แตกต่างกัน ส่วน Rizvi & Nabi (2023) พบว่าพนักงานด้านอุตสาหกรรมการบริการในประเทศอินเดีย มีสุขภาวะทางจิตสูง เช่นเดียวกับ Singhal & Rastogi (2018) นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานโรงแรมที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีสุขภาวะทางจิตต่างกัน ในขณะที่ Wardani and Noviyani (2020) พบว่าพนักงานด้านอุตสาหกรรมการบริการในประเทศอินโดนีเซียมีสุขภาวะทางจิตสูง เมื่อเปรียบเทียบอายุแตกต่างกันมีสุขภาวะทางจิตต่างกัน ส่วน Kimbu et al. (2023) พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศกานามีสุขภาวะ

ทางจิตสูง และ Ngo et al. (2023) พบว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการของประเทศเวียดนาม Bao et al. (2024) พบว่าพนักงานโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาวในประเทศจีนมีสุขภาวะทางจิตสูง แต่ Darvishmotevali et al. (2024) พบว่าสุขภาวะทางจิตของพนักงานโรงแรมอยู่ในระดับสูงมาก ในขณะที่ Houkamau et al. (2024) พบว่าผู้ประกอบการในประเทศนิวซีแลนด์มีสุขภาวะทางจิตสูงกว่าพนักงานและหัวหน้างาน ในทางกลับกัน Yorulmaz and Sevinc (2024) พบว่า ลูกเรือยอร์ชในประเทศตุรกีมีสุขภาวะทางจิตระดับปานกลาง Baquero (2023) พบว่า พนักงานชายโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในสาธารณรัฐอาหรับเอมิเรตส์ และ Vakira et al. (2023) พบว่า พนักงานด้านอุตสาหกรรมการบริการในประเทศซิมบับเว และ Chauhan et al. (2024) พบว่า ในช่วงการระบาดโรคติดเชื้อโควิด-19 พนักงานด้านการท่องเที่ยวของประเทศอินเดียมีสุขภาวะทางจิตต่ำ อีกทั้งพนักงานโรงแรมเพศหญิงในประเทศสเปนมีสุขภาวะทางจิตต่ำ เพราะผลกระทบจากโรคจากการทำงานบริการ คือ โรคปวดหลังส่วนล่าง (Low Back Pain) ที่ส่งผลกับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิต (Zamorano García et al. 2024) จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการบริการมีสุขภาวะทางจิตระดับสูงมากถึงต่ำ และแตกต่างกันเมื่อภูมิหลังของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

ส่วนงานวิจัยที่สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยากับสุขภาวะทางจิตที่ผ่านมาของ Heman et al. (2024) Henriques et al. (2024) Mishra and Venkatesan (2023) Manzanares et al. (2024) และ Singh and Mansi (2009) พบว่าหากบุคคลใดมีต้นทุนทางจิตวิทยาดีจะมีสุขภาวะทางจิตที่ดี แต่ในทางกลับกัน Abbas and Raja (2015) Mahipalan and Garg (2024) และ Teng et al. (2024) พบว่าหากบุคคลใดมีต้นทุนทางจิตวิทยาต่ำจะมีสุขภาวะทางจิตต่ำตามไปด้วย เช่นเดียวกับการศึกษาในเช่น ทวีปเอเชีย ของ Abukhalifa et al. (2024) Bao et al. (2024) Chen and Ye (2024) Li et al. (2024) Takizawa et al. (2024) Yorulmaz and Sevinc (2024) ทวีปยุโรป ของ Plessis and Altintas (2024) Zamorano García et al. (2024) ทวีปอเมริกาเหนือ ของ Mansour and Faysal-Azeem (2024) ทวีปอเมริกาใต้ ของ Zambrano-Chumo and Guevara (2024) และทวีปแอฟริกา ของ Ashmawy (2024) Taoussi and Aflal (2024) แสดงผลว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาผันแปรกับสุขภาวะทางจิต จากข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับสุขภาวะทางจิต

จากการประมวลวรรณกรรมข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการในสภาวะการณ์ปัจจุบันเป็นอย่างไร มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และไปในทิศทางใด และมีความแตกต่างกันตามภูมิหลังหรือไม่ อีกทั้งยังมีการวิจัยในประเด็นข้างต้นยังไม่มากนัก ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา เสริมสร้างต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการให้เข้มแข็ง พร้อมทั้งสามารถดำเนินชีวิตและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

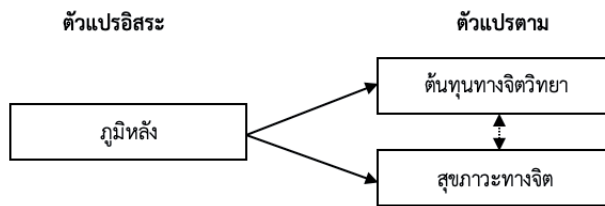
1. เพื่อศึกษาระดับต้นทุนทางจิตวิทยาและสภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนทางจิตวิทยาและสภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยากับสภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ต้นทุนทางจิตวิทยาเป็นคุณลักษณะเชิงบวกของบุคคลที่สามารถก้าวข้ามปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ การเห็นคุณค่าภายในตนเอง ความสามารถในการรู้คิด และความสามารถทางอารมณ์ที่บุคคลใช้เพื่อบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ในชีวิต (สมภพ แจ่มจันทร์, มปป.) ประกอบด้วย 4 มิติ คือ 1) ความสามารถของตนเองที่มีอยู่ (self-efficiency) หมายถึง ความพยายามในการทำสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเองให้ประสบความสำเร็จ 2) ความหวัง (hope) หมายถึง การยืนยันความมั่นใจสู่เป้าหมายตามวิถีทางที่ตนเองตั้งไว้ แต่เมื่อเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคก็สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการตามสถานการณ์ให้ตนเองก้าวไปสู่จุดหมายแห่งความสำเร็จของตนเองได้อย่างเหมาะสม 3) มองโลกในแง่ดี (optimism) หมายถึง การคิดและให้เหตุผลเชิงบวกเกี่ยวกับความสำเร็จที่จะเกิดในปัจจุบันและอนาคต และ 4) ความสามารถในการฟื้นพลัง (Resilience) หมายถึง เมื่อเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ก็ไม่ย่อท้อและสามารถนำตนเองไปสู่ผลสำเร็จได้ในที่สุด อีกทั้งยังสามารถควบคุมและปรับสภาพอารมณ์สู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว (นราทิพย์ ผินประดับ, 2562; Çavuş, & Gökçen, 2015; Luthans et al., 2007) ซึ่งวัดและประเมินจากค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามตั้งแต่ระดับต่ำที่สุดถึงสูงที่สุด

สภาวะทางจิตเป็นคุณลักษณะเชิงบวกของจิตใจที่มีความหลากหลายต่อการเจริญเติบโตและพัฒนาการของบุคคล (กิงแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2554) ประกอบด้วย 6 มิติ ประกอบด้วย 1) ความเป็นตัวของตัวเอง (autonomy) หมายถึง การคิดและการแสดงพฤติกรรมที่ตนเองคิดว่าเหมาะสม ไม่ตามกระแสหรือสภาวะการณ์ต่าง ๆ ของสังคม 2) การยอมรับตนเอง (self-acceptance) หมายถึง บุคคลมีเจตคติด้านบวกต่อตนเอง สามารถยอมรับและรับรู้ข้อดีและไม่ดีของตนเอง พร้อมทั้งประเมินตนเองตามมาตรฐานของตนเองตั้งไว้ 3) ความเจริญงอกงามในตน (personal growth) หมายถึง ความต้องการพัฒนาด้านตนเองให้มีประสิทธิภาพ และไม่หยุดยั้ง 4) สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น (positive relations with others) หมายถึง บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ไว้วางใจ และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น 5) ความสามารถจัดการกับเหตุการณ์ต่าง ๆ (environmental mastery) หมายถึง ความสามารถในการจัดการสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างหรือเลือกบริบทที่เหมาะสมกับค่านิยมและความต้องการส่วนบุคคล และ 6) จุดมุ่งหมายในชีวิต (purpose in life) หมายถึง บุคคลมีเป้าหมายในชีวิต และดำเนินชีวิตอย่างมีจุดหมาย (Ryff & Keyes, 1995) ซึ่งวัดและประเมินจากค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามตั้งแต่ระดับต่ำที่สุดถึงสูงที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย



หมายเหตุ: → แทน การส่งผลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม

↔ แทน ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการที่มีภูมิหลังแตกต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตแตกต่างกัน
2. ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ จำนวน 4,366,392 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) และเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 484 คน

การคำนวณขนาดตัวอย่างใช้สูตรของ Cohen (1988) ด้วยโปรแกรม G*Power กำหนดค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05 ค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.25 และค่าอำนาจการทดสอบ เท่ากับ 0.95 ได้ตัวอย่างขนาดสูงสุด จำนวน 360 คน ผู้วิจัยทดขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีข้อมูลขาดหายเป็น 500 คน

การเลือกตัวอย่างใช้แบบหลายขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การเลือกแบบเจาะจง โดยเลือกกลุ่มหน่วยงานหรือองค์การด้านอุตสาหกรรมการบริการ คือ การท่องเที่ยว การโรงแรม การบิน ร้านอาหาร การประชุมและนิทรรศการ และ เรือสำราญ ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มอย่างง่าย โดยการจับสลากชื่อหน่วยงานหรือองค์การจากกลุ่มหน่วยงานหรือองค์การด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มละ 3 แห่ง รวม 18 แห่ง ขั้นตอนที่ 3 การเลือกแบบกำหนดโควตา โดยกำหนดกลุ่มตำแหน่งงานที่ปฏิบัติของตัวอย่าง จำนวน 3 กลุ่ม คือ เจ้าของกิจการ หัวหน้างาน และปฏิบัติการ ให้มีจำนวนใกล้เคียงกัน และขั้นตอนที่ 4 การเลือกแบบบังเอิญ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่กำหนดไว้

ตัวแปร แบ่งเป็น ตัวแปรอิสระ คือ ภูมิหลัง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ส่วนตัวแปรตาม คือ ต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วยส่วนที่ 1 ภูมิหลัง แบบเลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบวัดต้นทุนทางจิตวิทยา พัฒนามาจาก Luthans et al. (2007) จำนวน 20 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบวัดสุขภาวะทางจิต พัฒนาจาก Ryff & Keyes (1995) จำนวน 42 ข้อ ทั้งส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับจากระดับต่ำถึงระดับสูงสำหรับข้อคำถามเชิงบวกและกลับค่าคะแนนสำหรับข้อคำถามเชิงลบ โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ส่วนที่ 2 ต้นทุนทางจิตวิทยา

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 คะแนน คือ ต้นทุนทางจิตวิทยาค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 คะแนน คือ ต้นทุนทางจิตวิทยาต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 คะแนน คือ ต้นทุนทางจิตวิทยานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 คะแนน คือ ต้นทุนทางจิตวิทยาสูง

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 คะแนน คือ ต้นทุนทางจิตวิทยาค่อนข้างสูง

ส่วนที่ 3 สุขภาวะทางจิต

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 คะแนน คือ สุขภาวะทางจิตค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 คะแนน คือ สุขภาวะทางจิตต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 คะแนน คือ สุขภาวะทางจิตปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 คะแนน คือ สุขภาวะทางจิตสูง

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 คะแนน คือ สุขภาวะทางจิตค่อนข้างสูง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องโดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน คัดเลือกคำถามที่มีค่าความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ระหว่าง 0.60-1.00 คะแนน (Rovinelli & Hambleton, 1977) ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้กับบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ 33 คน (Chakrapani, 2011) ซึ่งมีคุณสมบัติเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค ได้ค่าความเชื่อมั่นของต้นทุนทางจิตวิทยา เท่ากับ 0.892 และสุขภาวะทางจิต ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.884 แสดงว่าคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยทั้งฉบับของต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตสามารถนำไปใช้ในการวิจัยสำหรับครั้งนี้ได้เพราะผ่านเกณฑ์อย่างน้อย 0.70 (Cronbach, 1990)

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย เป็นต้น ทั้งในประเทศและ

ต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับดำเนินการวิจัย และ 2) ข้อมูลปฐมภูมิ กล่าวคือ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามรูปแบบดั้งเดิมและออนไลน์จากบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ พร้อมชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ตัวอย่างยินยอมและสมัครใจตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แบบสอบถามกลับคืน 495 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 484 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.80

การวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท ประกอบด้วย 1) สถิติพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) สถิติอ้างอิง คือ ค่าสถิติทดสอบทีที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนหนึ่งทางพร้อมวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ และ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 484 คน แสดงผลว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 363 คน ร้อยละ 75.00 และเพศชาย 121 คน ร้อยละ 25.00 สถานภาพโสด ร้อยละ 94.00 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 77.10 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 82.20 ทำงานอยู่ในสายงานการบิน ร้อยละ 42.40 ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ ร้อยละ 44.20 มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมบริการ 5 ปี หรือน้อยกว่า ร้อยละ 76.70 และมีรายได้เฉลี่ย 20,000 บาท หรือต่ำกว่าต่อเดือน ร้อยละ 29.30 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของตัวอย่างเกี่ยวกับภูมิหลังด้านต่าง ๆ ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ

	ภูมิหลัง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	121	25.00
	2) หญิง	363	75.00
2. อายุ	1) 20 ปีหรือต่ำกว่า	18	3.70
	2) 21-30 ปี	373	77.10
	3) 31-40 ปี	41	8.50
	4) 41-50 ปี	28	5.80
	5) 51-60 ปี	24	5.00
3. สถานภาพการสมรส	1) โสด	455	94.00
	2) สมรส	29	6.00

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของตัวอย่างเกี่ยวกับภูมิหลังด้านต่าง ๆ ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ (ต่อ)

	ภูมิหลัง	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา	1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	8.30
	2) ปริญญาตรี	398	82.20
	3) สูงกว่าปริญญาตรี	46	9.50
5. สายงาน	1) การท่องเที่ยว	58	12.00
	2) การโรงแรม	66	13.60
	3) การบิน	205	42.40
	4) ร้านอาหาร	43	8.90
	5) การประชุมและนิทรรศการ	65	13.40
	6) เรือสำราญ	47	9.70
6. ตำแหน่งงาน	1) เจ้าของกิจการ	103	21.30
	2) หัวหน้างาน	167	34.50
	3) ปฏิบัติการ	214	44.20
7. ประสบการณ์การทำงาน	1) 5 ปีหรือน้อยกว่า	371	76.70
	2) 6-10 ปี	49	10.10
	3) 11-15 ปี	27	5.60
	4) 15-20 ปี	21	4.30
	5) 21 ปีหรือมากกว่า	16	3.30
8. รายได้ต่อเดือน	1) 20,000 บาท หรือต่ำกว่า	142	29.30
	2) 20,001-40,000 บาท	132	27.30
	3) 40,001-60,000 บาท	80	16.50
	4) 60,001 บาท	130	26.90
รวม			100.00

ที่มา : ผู้วิจัย

การวิเคราะห์ระดับต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ พบว่า ภาพรวมบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการมีต้นทุนทางจิตวิทยาระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.96, SD = 0.674) เมื่อจำแนกรายด้านต่าง ๆ พบว่า การมองโลกในแง่ดี ($\bar{X}$ = 4.03, SD = 0.750) ความหวัง ($\bar{X}$ = 3.95, SD = 0.742) การรับรู้ความสามารถของตนเอง ($\bar{X}$ = 3.94, SD = 0.745) และ

ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง ($\bar{x} = 3.90$, $SD = 0.735$) อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ส่วนสุขภาวะทางจิตของบุคลากรอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.45$, $SD = 0.613$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ความเป็นตัวของตัวเอง ($\bar{x} = 3.52$, $SD = 0.732$) สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ($\bar{x} = 3.51$, $SD = 0.684$) จุดมุ่งหมายในชีวิต ($\bar{x} = 3.49$, $SD = 0.704$) และการยอมรับตนเอง ($\bar{x} = 3.46$, $SD = 0.673$) อยู่ในระดับสูง ส่วนความเจริญงอกงามในตน ($\bar{x} = 3.38$, $SD = 0.702$) และความสามารถจัดการกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.34$, $SD = 0.719$) อยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับต้นทางจิตวิทยา และสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ

ตัวแปร	n	min	max	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ต้นทุนทางจิตวิทยา	484	1.20	5.00	3.96	0.674	สูง
- ความหวัง (HP)	484	1.20	5.00	3.95	0.742	สูง
- ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง (RE)	484	1.00	5.00	3.90	0.735	สูง
- การรับรู้ความสามารถของตนเอง (SE)	484	1.00	5.00	3.94	0.745	สูง
- การมองโลกในแง่ดี (OP)	484	1.00	5.00	4.03	0.750	สูง
สุขภาวะทางจิต	484	1.00	5.00	3.45	0.613	สูง
- ความเป็นตัวของตัวเอง (AU)	484	1.00	5.00	3.52	0.732	สูง
- การยอมรับตนเอง (SA)	484	1.00	5.00	3.46	0.673	สูง
- ความเจริญงอกงามในตน (PG)	484	1.00	5.00	3.38	0.702	ปานกลาง
- สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น (PR)	484	1.00	5.00	3.51	0.684	สูง
- ความสามารถจัดการกับเหตุการณ์ต่าง ๆ (EM)	484	1.00	5.00	3.34	0.719	ปานกลาง
- จุดมุ่งหมายในชีวิต (PL)	484	1.00	5.00	3.49	0.704	สูง

ที่มา : ผู้วิจัย

การเปรียบเทียบต้นทุนทางจิตวิทยาของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ เมื่อจำแนกตามภูมิหลังด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน แสดงผลว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีต้นทุนทางจิตวิทยาต่างกัน ($p < 0.01$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีรายได้มากกว่า 60,001 บาทต่อเดือน มีต้นทุนทางจิตวิทยาส่งกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท 20,001-40,000 บาท และ 40,001-60,000 บาทต่อเดือน ส่วนบุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีต้นทุนทางจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบต้นทุนทางจิตวิทยากับภูมิหลังของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ

	ภูมิหลัง	ต้นทุนทางจิตวิทยา			ค่าสถิติทดสอบ		เปรียบเทียบ รายคู่
		n	$\bar{x}$	SD	t/ F	p	
เพศ	1) ชาย	121	3.95	0.726	-0.220	0.826	
	2) หญิง	363	3.96	0.657			
อายุ	1) 20 ปีหรือต่ำกว่า	18	3.79	0.904	0.733	0.569	
	2) 21-30 ปี	373	3.96	0.671			
	3) 31-40 ปี	41	3.99	0.632			
	4) 41-50 ปี	28	3.89	0.617			
	5) 51-60 ปี	24	4.12	0.674			
สถานภาพ การสมรส	1) โสด	455	3.96	0.675	0.775	0.439	
	2) สมรส	29	3.86	0.671			
ระดับการ ศึกษา	1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	3.97	0.751	2.412	0.091	
	2) ปริญญาตรี	398	3.94	0.662			
	3) สูงกว่าปริญญาตรี	46	4.17	0.687			
สายงาน	1) การท่องเที่ยว	58	3.76	0.817	1.463	0.201	
	2) การโรงแรม	66	3.94	0.662			
	3) การบิน	205	4.01	0.656			
	4) ร้านอาหาร	43	3.97	0.602			
	5) การประชุมและ นิทรรศการ	65	4.03	0.605			
	6) เรือสำราญ	47	3.89	0.709			
ตำแหน่งงาน	1) เจ้าของกิจการ	103	3.91	0.654	0.938	0.392	
	2) หัวหน้างาน	167	4.02	0.644			
	3) ปฏิบัติการ	214	3.94	0.707			
ประสบการณ์ การทำงาน	1) 5 ปีหรือน้อยกว่า	371	3.94	0.695	1.403	0.232	
	2) 6-10 ปี	49	3.98	0.542			
	3) 11-15 ปี	27	4.09	0.682			
	4) 15-20 ปี	21	3.82	0.626			
	5) 21 ปีหรือมากกว่า	16	4.26	0.511			
รายได้ต่อ เดือน	1) < 20,000 บาท	142	3.79	0.777	6.998**	0.000	4)>1), 2), 3)
	2) 20,001- 40,000 บาท	132	3.95	0.621			
	3) 40,001- 60,000 บาท	80	3.94	0.657			
	4) > 60,001 บาท	130	4.16	0.561			

** $p<0.01$, * $p<0.05$

ที่มา : ผู้วิจัย

การเปรียบเทียบสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ เมื่อจำแนกตาม ภูมิหลังด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน แสดงผลว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการที่มีอายุ สายงาน ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีสุขภาวะทางจิตต่างกัน ($p < 0.01$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 21-30 ปี และ 51-60 ปี มีสุขภาวะทางจิตสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี ในขณะที่เดียวกันบุคลากรที่ทำงานสายงานการบินมีสุขภาวะทางจิตสูงกว่าบุคลากรสายงานการโรงแรม ร้านอาหาร และการประชุม และนิทรรศการ เช่นเดียวกับบุคลากรที่ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี หรือน้อยกว่ามีสุขภาวะทางจิตสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี ส่วนสถานภาพการสมรสของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการต่างกันสุขภาวะทางจิตต่างกัน ($p < 0.05$) เช่นเดียวกัน โดยพบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีสุขภาวะทางจิตสูงกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ส่วนบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีสุขภาวะทางจิตไม่แตกต่างกันรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบสุขภาวะทางจิตกับภูมิหลังของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ

ภูมิหลัง	สุขภาวะทางจิต			ค่าสถิติทดสอบ		เปรียบเทียบรายคู่
	n	$\bar{x}$	SD	t/ F	p	
เพศ	1) ชาย	121	3.43	0.660	-0.369	0.712
	2) หญิง	363	3.46	0.597		
อายุ	1) 20 ปีหรือต่ำกว่า	18	3.44	0.735	3.585**	0.007 2), 5) >3)
	2) 21-30 ปี	373	3.49	0.623		
	3) 31-40 ปี	41	3.13	0.238		
	4) 41-50 ปี	28	3.36	0.595		
	5) 51-60 ปี	24	3.59	0.699		
สถานภาพการสมรส	1) โสด	455	3.47	0.620	2.001*	0.046
	2) สมรส	29	3.23	0.454		
ระดับการศึกษา	1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	3.49	0.547	0.454	0.636
	2) ปริญญาตรี	398	3.46	0.628		
	3) สูงกว่าปริญญาตรี	46	3.38	0.544		

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบสุขภาวะทางจิตกับภูมิหลังของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ (ต่อ)

ภูมิหลัง		สุขภาวะทางจิต			ค่าสถิติทดสอบ		เปรียบเทียบ
		n	$\bar{x}$	SD	t/ F	p	รายคู่
สายงาน	1) การท่องเที่ยว	58	3.41	0.673	4.046**	0.001	3)>2), 4), 5)
	2) การโรงแรม	66	3.23	0.439			
	3) การบิน	205	3.58	0.651			
	4) ร้านอาหาร	43	3.36	0.595			
	5) การประชุมและ นิทรรศการ	65	3.41	0.552			
	6) เรือสำราญ	47	3.41	0.577			
ตำแหน่ง งาน	1) เจ้าพนักงาน	103	3.41	0.617	0.380	0.684	
	2) หัวหน้างาน	167	3.47	0.589			
	3) ปฏิบัติการ	214	3.46	0.632			
ประสบการณ์ การทำงาน	1) 5 ปีหรือน้อยกว่า	371	3.51	0.622	4.799**	0.001	1)>2)
	2) 6-10 ปี	49	3.11	0.419			
	3) 11-15 ปี	27	3.36	0.662			
	4) 15-20 ปี	21	3.42	0.481			
	5) 21 ปีหรือมากกว่า	16	3.43	0.695			
รายได้ต่อ เดือน	1) < 20,000 บาท	142	3.46	0.603	0.042	0.988	
	2) 20,001- 40,000 บาท	132	3.46	0.580			
	3) 40,001- 60,000 บาท	80	3.46	0.563			
	4) > 60,001 บาท	130	3.45	0.613			

** $p<0.01$, * $p<0.05$

ที่มา : ผู้วิจัย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยากับสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ แสดงผลว่า ต้นทุนทางจิตวิทยา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ ($r=0.462$, $p<0.01$) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยากับสุขภาวะทางจิตของบุคลากร
ในอุตสาหกรรมการบริการ

ตัวแปร	สุขภาวะทางจิต
ต้นทุนทางจิตวิทยา	0.462**

** $p < 0.01$

ที่มา : ผู้วิจัย

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงผลว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการมีต้นทุนทางจิตวิทยาระดับสูง และมีสุขภาวะทางจิตระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างภูมิหลัง พบว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาต่างกัน ($p < 0.01$) ในขณะที่บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการที่มีอายุ สถานภาพการสมรส สายงาน ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีสุขภาวะทางจิตต่างกัน ($p < 0.01$, $p < 0.05$) และต้นทุนทางจิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ ($p < 0.01$) จากข้อมูลข้างต้นสามารถอภิปรายผลตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ แสดงผลว่า ภาพรวมบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการมีต้นทุนทางจิตวิทยาระดับสูง เมื่อจำแนกรายด้านต่าง ๆ พบว่า การมองโลกในแง่ดี ความหวัง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการฟื้นพลัง อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับ Aydin and Gümüşboga (2023) ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรที่ทำงานด้านนันทนาการ Bao et al. (2024) Darvishmotevali et al. (2024) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาว เช่นเดียวกับ Moustafa et al. (2024) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในประเทศอียิปต์ และ Estiri et al. (2024) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Yorulmaz and Sevinc (2024) ศึกษาเฉพาะกับลูกเรือแอร์ของประเทศตุรกี ส่วน Ashmawy (2024) Houkamau et al. (2024) Kvasić et al. (2021) Maykrantz et al. (2021) Ngo et al. (2023) Olefir and Bosniuk (2023) Pathak and Joshi (2021) Rizvi and Nabi (2023) Şeşen et al. (2019) Singhal and Rastogi (2018) Wardani and Noviyani (2020) Zambrano-Chumo and Guevara (2024) ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการมีพื้นฐานทางจิตใจที่มั่นคง เพราะเป็นกลุ่มบุคลากรได้รับการฝึกอบรมจิตวิทยาบการให้พร้อมกับความหลากหลายของกลุ่มผู้ใช้บริการและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน รวมถึงการประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันและภายนอกสถานที่ทำงานซึ่งอาจจะเกิดเหตุการณ์ที่คาดคิดหรือไม่คาดคิด จึงอนุมานได้ว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการมองโลกในแง่ดี มีความหวัง รับรู้ความสามารถของตนเอง และสามารถฟื้นพลังพร้อมปรับตัวกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งที่คาดคิดและไม่คาดคิดได้อย่างหลากหลายที่ทำให้ส่งผลกับต้นทุนทางจิตวิทยา (Chauhan et al., 2024; Sumalrot et al., 2023; Vakira et al., 2023)

ส่วนสภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับ พงศ์เสวก เอนกจันจ์พร และคณะ (2566) Cinalioğlu and Gazioğlu (2022) Kimbu et al. (2023) และ Ngo et al. (2023) สะท้อนว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมการในภาพรวมมีสภาวะทางจิตดี แม้จะมีเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่องาน เช่น การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ การจ้างงาน สภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว เป็นต้น แต่การศึกษาอื่น ๆ พบว่า สภาวะทางจิตของบุคลากร มีระดับปานกลางถึงต่ำ ทั้งนี้เพราะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Baquero, 2023; Chauhan et al., 2024; Vakira et al., 2023) และภาวะเจ็บป่วยจากการทำงานที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน (Zamorano García et al., 2024) หากจำแนกรายด้านพบว่า ความเป็นตัวของตัวเอง สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น จุดมุ่งหมายในชีวิต และการยอมรับ อยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับ Bao et al. (2024) Darvishmotevali et al. (2024) Rizvi and Nabi (2023) และ Wardani and Noviyani (2020) กล่าวได้ว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการในแต่ละสาขานเป็นตัวของตัวเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือมีบุคลิกภาพเฉพาะตำแหน่ง มีสัมพันธภาพที่ดีเป็นพื้นฐานของสาขานบริการที่ต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและบุคลากรในสาขานเดียวกันหรือต่างสาขาน ส่วนการทำงานใด ๆ ย่อมมีจุดมุ่งหมายในชีวิต เช่น คุณภาพชีวิต ค่าตอบแทนเพื่อสนองความต้องการพื้นฐาน ความก้าวหน้าในชีวิต เป็นต้น รวมถึงการบริการให้ผู้ใช้บริการได้รับความประทับใจ ซึ่งเป็นเป้าหมายของบุคลากรในสาขานบริการ ในขณะเดียวกันบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการต้องการยอมรับในสาขานจึงปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงานด้านต่าง ๆ (Taoussi & Afilal, 2024; Yorulmaz and Sevinc, 2024) ดังนั้นต้องจัดสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตร มีระบบกำกับกับการปฏิบัติงาน (Darvishmotevali et al., 2024; Kimbu et al., 2023) ส่วนความเจริญงอกงามในตน และความสามารถจัดการกับเหตุการณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ Henriques et al. (2024) และ Yorulmaz and Sevinc (2024) สะท้อนให้เห็นว่า สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบการทำงานในอุตสาหกรรมการบริการเป็นอย่างมากจนกระทั่งสถานการณ์ดังกล่าวคลี่คลายทำให้เกิดผลกระทบด้านจิตใจของบุคลากรในอุตสาหกรรมดังกล่าว เช่น ความไม่มั่นคงในการทำงาน ความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิต เป็นต้น จึงทำให้การพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่ความเจริญงอกงามไม่สามารถทำได้มากนัก อีกทั้งสถานการณ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการเป็นจำนวนมาก จึงเป็นความท้าทายที่จะควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง จึงต้องส่งเสริมความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้าทีภาวะผู้นำแบบยืดหยุ่น มีวิสัยทัศน์ แนวทางการบริหารภาวะวิกฤต ด้วยกิจกรรมส่งเสริมสภาวะทางจิต เช่น การออกกำลังกาย โยคะ การสวดมนต์ การทำสมาธิ กลุ่มช่วยเหลือออนไลน์ การให้คำปรึกษาเสมือนจริง ฯลฯ (Vyas-Doorgapersad, 2024) จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สร้างเสริมสภาวะทางจิตด้านความเจริญงอกงามในตน และความสามารถจัดการกับเหตุการณ์ต่าง ๆ อีกทางหนึ่ง

2. การเปรียบเทียบต้นทุนทางจิตวิทยาของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ เมื่อจำแนกตามภูมิหลังด้านต่าง ๆ แสดงผลว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาต่างกัน ($p < 0.01$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีรายได้มากกว่า 60,001 บาทต่อเดือน มีต้นทุนทางจิตวิทยาสูงกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท 20,001-40,000 บาท และ 40,001-60,000 บาทต่อเดือน สอดคล้องกับ Houkamau et al. (2024) และ Pathak and Joshi (2021) สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรที่มีรายได้สูงสามารถตอบสนองการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐาน (Maslow, 1943; Plessis & Altintas, 2024) อย่างมีประสิทธิภาพ และยังทำให้มีความมั่นคงในชีวิตประจำวันและการทำงาน ซึ่งนำมาสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Bashir et al. 2024) ดังนั้นควรส่งเสริมการดูแลสุขภาพจิตใจให้กลุ่มที่มีรายได้หรือค่าตอบแทนที่ไม่สูงเป็นพิเศษ อีกทั้งควรจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงานและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพราะเป็นแรงจูงใจ สร้างความภักดีกับองค์กร และลดความตั้งใจลาออก (Baquero, 2023; Nasir et al. 2024)

ส่วนบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีเพศใดก็ตามก็มักจะได้รับการบ่มเพาะต้นทุนทางจิตวิทยาเพื่อให้สามารถดำรงอยู่กับสถานที่ปกติและไม่ปกติได้อย่างหลากหลาย (Junça-Silva and Rueff Lopes, 2023) รวมถึงกลยุทธ์สำหรับการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่แตกต่างตามบริบทที่เกิด แต่ตรงข้ามกับ Singhal and Rastogi (2018) ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของวัฒนธรรม ความคาดหวังของบทบาททางเพศในแต่ละพื้นที่ของกลุ่มวัฒนธรรม Houkamau et al. (2024) ในขณะเดียวกัน บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างกับ Şeşen et al. (2019) Singhal and Rastogi (2018) และ Wardani & Noviyani (2020) ทั้งนี้เพราะกลุ่มงานอุตสาหกรรมการบริการจะดำเนินงานอย่างเป็นกัลยาณมิตรแม้จะมีอายุที่แตกต่างกัน มักจะส่งเสริมให้กำลังใจ สอนงาน ซึ่งกันและกัน เพื่อให้การทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับบุคลากรที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ Tavares and Marujo (2024) จึงเป็นไปได้ว่าประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละสถานภาพสมรสที่แตกต่างเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่สร้างมุมมองและบ่มเพาะความสามารถตนเองที่มีอยู่ให้จัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาใดก็ตาม มักจะมีกิจกรรมที่บ่มเพาะเพื่อเสริมสร้างทุนของจิตใจให้รับมือและปรับตัวภายหลังสำเร็จการศึกษา ซึ่งนำมาสู่การทำงานที่ดี และยืดหยุ่นเหมาะสมกับสถานการณ์แต่แตกต่างกับ Kimbu et al. (2023) Şeşen et al. (2019) และ Singhal and Rastogi (2018) ซึ่งเป็นเพราะความคาดหวังและบริบททางวัฒนธรรมในแต่ละพื้นที่ที่ต่างกัน (Ying-Sin et al. 2024) ในขณะที่บุคลากรที่มีสายงานและตำแหน่งงานแตกต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน

แต่แตกต่างกับ Houkamau et al. (2024) Pathak and Joshi (2021) Şeşen et al. (2019) Singhal and Rastogi (2018) พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งหัวหน้างานและเจ้าของกิจการในกลุ่มธุรกิจโรงแรมมีต้นทุนทางจิตวิทยามากกว่าตำแหน่งปฏิบัติการในสายงานบริการอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะต้องใช้กลยุทธ์และบูรณาการองค์ความรู้ ทักษะหลากหลายสาขาเพื่อให้ประสิทธิภาพของการบริการดี แต่อย่างไรก็ดีการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเท่านั้น จึงเป็นสายงานที่ประสบสถานการณ์ที่ได้รับผลกระทบมาก เช่น การแพร่ระบาดของโควิด-19 อีกทั้งการฝึกอบรมโดยสายสนับสนุนขององค์กรก็มีส่วนช่วยให้มีต้นทุนทางจิตวิทยาดีสามารถรับมือกับสิ่งต่าง ๆ ได้ แม้จะมีตำแหน่งในสายงานที่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีต้นทุนทางจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน กล่าวได้ว่า แม้ว่าบุคลากรในสายงานนี้จะมีระยะเวลาในการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน หากประสบเหตุการณ์เดียวกัน มักจะแลกเปลี่ยน ข้อมูล ให้คำปรึกษา (Zhou et al. 2024) เกี่ยวกับแนวทางการจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังมีกิจกรรมส่งเสริมความเข้มแข็งของจิตใจ ให้สนับสนุนการทำงานภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างและหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นควรมีส่วนร่วม สร้างกิจกรรมที่มีบุคลากรจากหลายช่วงประสบการณ์ทำงานมาจัดการความรู้ เพื่อให้มีข้อมูลในการทำงานที่หลากหลายและเหมาะสมกับสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ ในทางกลับกันงานวิจัยของ Chauhan et al. (2024) พบว่า ประสบการณ์การทำงานทำให้เกิดความวิตกกังวลหากต้องไปสมัครงานใหม่ ภายหลังการถูกเลิกจ้างจากผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพราะบุคลากรคนใดที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าจะมีความกังวลมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า ดังนั้นไม่ว่าจะมีประสบการณ์การทำงานช่วงระยะเวลาเท่าใดก็ตาม ควรส่งเสริมการเพิ่มพูนทักษะการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

3. การเปรียบเทียบสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ เมื่อจำแนกตามภูมิหลังด้านต่าง ๆ แสดงผลว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการที่มีอายุต่างกันมีสุขภาวะทางจิตต่างกัน ($p < 0.01$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 21-30 ปี และ 51-60 ปี มีสุขภาวะทางจิตสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี สอดคล้องกับ Singhal and Rastogi (2018) และ Wardani and Noviyani (2020) จึงอภิปรายว่าช่วงอายุ 21-30 ปี เป็นช่วงอายุที่เริ่มต้นทำงาน เรียนรู้ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ในชีวิต ส่วนช่วงอายุ 51-60 ปี เป็นช่วงอายุที่สั่งสมประสบการณ์การทำงานมาระยะหนึ่ง สามารถจัดการและรับมือสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาวะทางจิตได้เป็นอย่างดี ส่วนช่วงอายุ 31-40 ปี เป็นช่วงวัยที่ได้รับความคาดหวังจากการทำงาน ภาระครอบครัว ผู้รับผิดชอบหลัก หรือมีสิ่งเร้าที่ส่งผลต่อสุขภาวะทางจิต เช่นเดียวกับบุคลากรที่มีสายงานต่างกันมีสุขภาวะทางจิตต่างกัน ($p < 0.01$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่ทำงานสายงานการบินมีสุขภาวะทางจิตสูงกว่าบุคลากรสายงานการโรงแรม ร้านอาหาร และการประชุม และนิทรรศการ ซึ่งตรงข้ามกับ Chauhan et al. (2024) พบว่า ในช่วงการระบาดโรคติดเชื้อโควิด-19 พนักงานด้านการท่องเที่ยวของประเทศอินเดีย ส่วนพนักงานโรงแรมในสาธารณรัฐอาหรับเอมิเรตส์ (Baquero, 2023) และประเทศซิมบับเว (Vakira et al., 2023) มีสุขภาวะทางจิตต่ำกว่าสายงานอื่น ๆ เช่น ลูกเรือแอร์โฮสเตสในประเทศตุรกี

(Yorulmaz and Sevinc, 2024) แต่สอดคล้องกับ Estiri et al. (2024) สะท้อนว่า สายงานการบิน ฝึกอบรม ชักซ้อมการรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ ในภาวะวิกฤติ การจัดการอารมณ์กับสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้รับมือได้ดีกว่าสายงานอื่น ๆ (Mansour & Faysal-Azeem, 2024) เช่น การโรงแรม ร้านอาหาร การประชุมและนิทรรศการ ดังนั้นไม่ว่าจะทำงานในสายงานใดของอุตสาหกรรมบริการควรจัดกิจกรรมเพื่อชักซ้อม จำลอง วางแผนความเสี่ยง และเหตุการณ์ในภาวะวิกฤติต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของสุขภาวะทางจิตอีกทางหนึ่ง ในขณะเดียวกันบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีสุขภาวะทางจิตต่างกัน ($p < 0.01$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปี หรือน้อยกว่ามีสุขภาวะทางจิตสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี สอดคล้องกับ Takizawa et al. (2024) และ Raub et al. (2024) เพราะเป็นช่วงเวลาที่เรียนรู้และสร้างเสริมประสบการณ์การทำงาน ในทางกลับกันบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี มักจะมีภาวะเหนื่อยล้า เหนื่อยงานจากการทำงาน จึงเป็นกลุ่มแรก ๆ ที่เสี่ยงจะลาออกเพื่อเปลี่ยนงานหรือสถานที่ทำงาน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องออกแบบแนวทางการสนับสนุนให้มีสุขภาวะทางจิตที่ดีในสถานที่ทำงานเพื่อลดอัตราการลาออกและเปลี่ยนงาน (Kim, 2024; Nasir et al., 2024; Nsirim, 2024) ส่วนสถานภาพการสมรสของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ ต่างกันสุขภาวะทางจิตต่างกัน ($p < 0.05$) เช่นเดียวกัน โดยพบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีสุขภาวะทางจิตสูงกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส แต่ตรงข้ามกับ Tavares and Marujo (2024) พบว่า แม้ว่าจะมีสถานภาพสมรสใดก็ตามสุขภาวะทางจิตไม่แตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีภาระสำหรับน้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งเป็นเพราะความรับผิดชอบหลากหลายอย่างของตนเองและครอบครัว แม้ว่าจะมีภาระงานเข้ามารบกวน (Yang et al., 2024) ดังนั้นควรจัดสรรเวลาเพื่อผ่อนคลายความกังวล ความเครียด เพื่อให้มีสุขภาวะทางจิตที่ดี

ส่วนบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีสุขภาวะทางจิตไม่แตกต่างกัน อภิปรายว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกับบุคลากรทุกเพศ เช่นเดียวกับพงศ์เสวก เอนกจรรย์พงศ์ และคณะ (2566) Tavares and Marujo (2024) จึงกล่าวเป็นนัย ๆ ว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการสามารถรับมือกับสถานการณ์และปรับตัวได้ดีแม้ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่ไม่ปกติและส่งกระทบเป็นอย่างมาก ในทางกลับกัน Bashir et al. (2024) Singhal and Rastogi (2018) และ Zamorano García et al. (2024) พบว่า เพศชายมีสุขภาวะทางจิตมากกว่าเพศหญิง โดยเฉพาะความมั่นคงทางการเงิน นำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงาน สะท้อนว่าการจ้างงานบางแห่งการจ่ายค่าตอบแทนไม่เป็นธรรม ดังนั้นต้องมีแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับงานไม่ว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการจะมีเพศใดก็ตาม ในขณะเดียวกันบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสุขภาวะทางจิตไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกับ Singhal and Rastogi (2018) ทั้งนี้เพราะการอบรม ส่งเสริมสุขภาวะทางจิตแม้ว่าจะสำเร็จการศึกษาต่างกัน เพราะมีกิจกรรมที่บ่มเพาะสุขภาวะทางจิตให้เข้มแข็งเป็นระยะ ๆ เช่น กิจกรรมสร้างทีม การระดมความคิดเห็น การฝึกอบรมการบริการที่เป็นเลิศ เป็นต้น ซึ่งเป็นโอกาสสำหรับ

แลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดเห็นที่หลากหลาย ซึ่งนำมาสู่แนวทางการสร้างเสริมสุขภาวะทางจิตที่สามารถนำมาปรับและประยุกต์ใช้กับตนเองให้เหมาะสม ส่วนบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีสุขภาวะทางจิตไม่แตกต่างกัน ตรงข้ามกับ Houkamau et al. (2024) พบว่า ผู้ประกอบการมีสุขภาวะทางจิตสูงกว่าตำแหน่งงานอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมการบริการ กล่าวได้ว่าแม้ว่าจะมีตำแหน่งในการทำงานที่แตกต่างกัน บุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการเป็นอาชีพที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ผู้ว่าจ้าง หัวหน้างาน ฯลฯ จึงต้องปรับตัว ปรับอารมณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาวะที่เหมาะสม (Olaleye and Lekunze, 2024; Taoussi and Afilal, 2024) เพื่อให้การบริการและการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยดี เพราะฝึกรบและปลุกฝังค่านิยมจิตบริการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีสุขภาวะทางจิตไม่แตกต่างกัน ซึ่งตรงข้ามกับ Houkamau et al. (2024) และ Plessis and Altintas (2024) สะท้อนว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการจัดการสุขภาวะทางจิตของตนเองในสถานการณ์ที่ปกติและไม่ปกติได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังบริหารจัดการรายได้ต่อเดือนของตนเองตามเศรษฐฐานะภายใต้สถานการณ์ที่ต่างหากันให้สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้ ดังนั้นเพื่อสร้างสุขภาวะทางจิตที่ดีอยู่เสมอ ควรเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน เช่น การบริหารเงิน การออมเงิน เป็นต้น ให้กับบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการอย่างสม่ำเสมอ

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยากับสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ แสดงผลว่าต้นทุนทางจิตวิทยากับสุขภาวะทางจิตมีความสัมพันธ์บวก ($p < 0.01$) ซึ่งกล่าวได้ว่า หากบุคคลใดมีต้นทุนทางจิตวิทยาดีจะมีสุขภาวะทางจิตที่ดี (Abbas and Raja, 2015; Heman et al., 2024; Henriques et al., 2024; Manzanares et al., 2024) ในทางกลับกัน หากบุคคลใดมีต้นทุนทางจิตวิทยาไม่ดีจะมีสุขภาวะทางจิตที่ไม่ดี (Singh and Mansi, 2009) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการจากทั่วโลก เช่น ทวีปเอเชียของ Abukhalifa et al. (2024) Bao et al. (2024) Chen & Ye (2024) Li et al. (2024) Takizawa et al. (2024) Yorulmaz and Sevinc (2024) ทวีปยุโรป ของ Plessis and Altintas (2024) Zamorano Garcia et al. (2024) ทวีปอเมริกาเหนือ ของ Mansour and Faysal-Azeem (2024) ทวีปอเมริกาใต้ของ Zambrano-Chumo and Guevara (2024) และทวีปแอฟริกา ของ Ashmawy (2024) Taoussi and Afilal (2024) ที่พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการ ทั้งนี้เพราะบุคลากรและ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการโดยตรงมีแนวทางส่งเสริมต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตให้กับบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการหลากหลายสายงานและตำแหน่งให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดหรืออาจจะเกิดขึ้นหลากหลายรูปแบบได้อย่างเหมาะสม เช่น การยอมรับและเคารพซึ่งกันและกัน (Abualigah et al. 2024) ความฉลาดทางอารมณ์ (Chen & Ye, 2024) การเสริมแรงเชิงบวกจากหัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและตนเอง (Ashmawy, 2024; Nzuwah, 2024; Wang, 2024) การจัดการความเครียด (Vyas-Doorgapersad, 2024) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการวิจัยในครั้งนี้

ต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาองค์ประกอบต้นทุนทางจิตวิทยา คือ การมองโลกในแง่ดี ความหวัง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการฟื้นพลัง มีระดับสูง ส่วนองค์ประกอบของสุขภาวะทางจิตด้านความเป็นตัวของตัวเอง สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น จุดมุ่งหมายในชีวิต และการยอมรับมีระดับสูง แต่องค์ประกอบของสุขภาวะทางจิตด้านความเจริญงอกงามในตน และความสามารถจัดการกับเหตุการณ์ต่าง ๆ มีระดับปานกลาง จึงทำให้ทิศทางความสัมพันธ์ไม่สูงมาก ดังนั้นบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงต้องหาแนวทาง วิธีการ กลยุทธ์ต่าง ๆ โดยเน้นกิจกรรมที่เสริมพลังงานการทำงานเป็นทีม ความกระตือรือร้น (Adnan et al., 2024) การทำงานที่ยืดหยุ่น (Kimbu et al., 2023) การลดภาวะกดดันในการทำงาน (Bao et al., 2024) ความพึงพอใจในงาน (Gladys & Olori, 2024) เพื่อส่งเสริมองค์ประกอบของสุขภาวะทางจิตด้านความเจริญงอกงามในตน และความสามารถจัดการกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นพิเศษ เพื่อให้ต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการเข้มแข็งหรือมีระดับความสัมพันธ์ที่สูงขึ้น พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการด้านการส่งเสริมต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตให้เข้มแข็งมากขึ้น ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การนั่งสมาธิ การสร้างความตระหนักรู้กับการเปลี่ยนแปลง การเล่นโยคะ เป็นต้น อย่างมีส่วนร่วมและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงภูมิหลังด้านอายุ สถานภาพการสมรส สายงาน ประสบการณ์การทำงาน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี รวมถึงการจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงิน (financial literacy) เพื่อให้บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการที่มีหลายระดับของรายได้เป็นแนวทางจัดการการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงทางจิตใจ และสุขภาวะทางจิตที่ดี พร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ทั้งที่คาดคิดและไม่คาดคิด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ศึกษากับบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการเฉพาะคนไทยในภาพรวมเท่านั้น จึงควรศึกษาโดยจำแนกสายงานและเฉพาะตำแหน่งเพิ่มเติม อีกทั้งขยายการวิจัยกับตัวอย่างอื่น ๆ อาทิ พนักงานข้ามชาติ พนักงานกลุ่มชาติพันธุ์ที่เข้ามาทำงานสายบริการในประเทศไทย ว่าผลการวิจัยเป็นอย่างไร รวมถึงศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมว่าส่งผลกับต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาพทางจิตหรือไม่ เช่น ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีสติ (mindfulness) เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิจัยชัดเจนและครอบคลุมกับสายงานบริการที่หลากหลาย ซึ่งจะไปสู่แนวทางการส่งเสริมต้นทุนทางจิตวิทยาและสุขภาวะทางจิตให้กับบุคลากรในอุตสาหกรรมการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่หลากหลาย

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2566). สถานการณ์การท่องเที่ยวตลาดในประเทศปี 2565. สืบค้น 17 มิถุนายน 2567 จาก [https://tatreviewmagazine.com/article/situation2022-domestic/#:~:text=%E0%B8%94%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C%20%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%B5%202565,%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%9B%E0%B8%B5%202562%20\(%E0%B8%94%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%95%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%87\)](https://tatreviewmagazine.com/article/situation2022-domestic/#:~:text=%E0%B8%94%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C%20%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%B5%202565,%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%9B%E0%B8%B5%202562%20(%E0%B8%94%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%95%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%87))
- กึ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2554). จิตวิทยาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นราทิพย์ ผินประดับ. (2562). ทุนจิตวิทยาเชิงบวก: แนวคิด การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร. วารสาร มจร. มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์, 5(2), 163-174.
- ไทยรัฐ. (2567). รายได้ท่องเที่ยวปี 66 ยังต่ำเป้า ขณะที่นักท่องเที่ยวอาเซียนลดลง. สืบค้น 17 มิถุนายน 2567 จาก https://www.thairath.co.th/money/economics/thailand_econ/2752229
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). การเปลี่ยนแปลงภาคการท่องเที่ยวไทยกับก้าวต่อไปหลังปิดประเทศ. สืบค้น 17 มิถุนายน 2567 จาก <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-65-3/the-knowledge-65-3-3.html>
- พงศ์เสวก เอนกจรรย์พร, พรชกฤช สุทธิเวทิน, เยาวลักษณ์ เอกไพฑูรย์, ธัญญลักษณ์ เอนกจรรย์พร และกฤตวรรณ ประเสริฐสิทธิ์. (2566). สุขภาวะทางจิตของนักศึกษาไทยระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการบริการและการท่องเที่ยว. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2566. ปทุมธานี: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์. (2566). ประเดิมไตรมาสแรกของปี ภาคการท่องเที่ยว และการบริโภคภาคเอกชนหนุนเศรษฐกิจไทยท่ามกลางการส่งออกที่ยังหดตัว ผลการจับจ่ายรัฐบาลยังเป็นประเด็นที่ต้องจับตา. สืบค้น 17 มิถุนายน 2567 จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/gdp-150523>
- สมภพ แจ่มจันทร์. (ม.ป.ป.). ทุนทางจิตใจ (Psychological Capital). สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2564 จาก <https://wellness.chula.ac.th/?q=en/node/205>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). ข้อมูลแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.). (2564). COVID-19 ต่อภาคการท่องเที่ยวไทย: ผลกระทบและแนวทางการแก้ปัญหา. *บพข. Policy Brief Tourism*, 1(1), 1-8.

ภาษาอังกฤษ

- Abbas, M., & Raja, U. (2015). Impact of psychological capital on innovative performance and job stress. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 32(2), 128-138.
- Abukhalifa, A. M. S., Mohd Kamil, N. L., & Yong, C. C. (2024). How psychological capital shapes social workers' job performance: The mediating role of work engagement?. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 34(1), 16-37.
- Abualigah, A., Koburtay, T., Syed, J., Arici, H. E., & Aboramadan, M. (2024). The interconnection between workplace incivility, religiosity and employees' psychological well-being: An update of the conservation of resources theory. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 21(1), 42-62.
- Ashmawy, I. K. I. (2024). The influence of peer support on employee psychological capital during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Public Administration*, 47(2), 130-140.
- Aydin, İ., & Gümüşboga, İ. (2023). The relationship between psychological capital, job satisfaction and subjective happiness in recreational businesses. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 354-370.
- Bao, Y., Liu, Y., & Zhang, Z. (2024). Understanding the correlates of fear among public employees working in extreme conditions: Evidence from Chinese frontline customs officers. *Public Performance & Management Review*, 47(1), 232-261.
- Baquero, A. (2023). Hotel employees' burnout and intention to quit: The role of psychological distress and financial well-being in a moderation mediation model. *Behavioral Sciences*, 13(2), 84.
- Bashir, I., Qureshi, I. H., & Ilyas, Z. (2024). How does employee financial well-being influence employee productivity: A moderated mediating examination. *International Journal of Social Economics*, 51(10), 1226-1246 <https://doi.org/10.1108/IJSE-09-2023-0676>
- Çavuş, M. F., & Gökçen, A. (2015). Psychological capital: Definition, components and effects. *British Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 5(3), 244-255

- Chauhan, R., Jishtu, H., Shaktan, A., & Kumar, A. (2024). Employees' psychological well-being in a pandemic: A case study during the peak of the COVID-19 wave in India. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 31(1), 58-75.
- Chakrapani, C. (2011). *Statistical reasoning vs. magical thinking: Shamanism as statistical knowledge: Is a sample size of 30 all you need?*. <http://www.chuckchakrapani.com/articles/pdf/0411chakrapani.pdf>
- Chen, K. H., & Ye, Y. (2024). Is your working life good? Alienation in the nexus between job characteristics and organizational citizenship behavior of hospitality frontline employees. *Tourism Review*, 79(1), 133-151.
- Cinalioğlu, E. A., & Gazioğlu, E. İ. (2022). Psychological well-being in emerging adulthood: The role of loneliness, social support, and sibling relationships in Turkey. *Canadian Journal of Family and Youth/Le Journal Canadien de Famille et de la Jeunesse*, 14(1), 102-123.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. 2nd ed. Hillsdale, Lawrence Erlbaum Associates.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essential of Psychological Testing*. Harper & Row.
- Darvishmotevali, M., Kim, S. S., & Ning, H. (2024). The impact of quantitative and qualitative job insecurity on employees' mental health and critical work-related performance: Exploring the role of employability and gender differences. *International Journal of Hospitality Management*, 116, 103629.
- Estiri, M., Nargesian, A., Rafiee, S. M., & Hosseinzadeh Maleki, A. (2024). The impact of psychological capital and organizational justice on flight attendants' performance: The mediating role of mental health. *The International Journal of Aerospace Psychology*, 1-21. <http://doi.org/10.1080/24721840.2024.2319613>
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. G. (2009). Statistical power analyses using G* Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*. 41(4), 1149-1160.
- Gavriilidis, G., & Metaxas, T. (2024). The impact of COVID-19 on attitudes towards growth capacity of tourism firms: Evidence from Greece. *Sustainability*, 16(6), 2371.
- Gladys, O. A., & Olori, W. (2024). Psychological contract breach and employee emotional strain of event management firms in Port Harcourt. *International Journal of Management Sciences*, 12(1), 170-184.

- Heman, O. U., Olabode, O. O., & Amram, A. (2024). Work condition factors and employee engagement: The mediating role of psychological capital. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 26(1), 1-12.
- Henriques, J., Luis, S., Rivero, C., Gonçalves, S. P., Tavares, L. P., & Marujo, H. Á. (2024). The impact of community resilience, well-being, and community attachment on human service workers' burnout. *Journal of Social Work*, 24(3). 1-17. <http://doi.org/10.1177/14680173231225113>
- Houkamau, C., Lilly, K., Newth, J., Dell, K., Mika, J., & Sibley, C. (2024). Better off solo? comparative well-being of Māori employers, sole traders and paid employees. *Economic and Industrial Democracy*, 0143831X231224587. <http://doi.org/10.1177/0143831X231224587>
- Kim, H. (2024). Psychosocial safety climate for building restaurant employees' meaning of work and resilience. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 23(1), 128-148.
- Kimbu, A. N., Adam, I., Dayour, F., & de Jong, A. (2023). COVID-19-induced redundancy and socio-psychological well-being of tourism employees: Implications for organizational recovery in a resource-scarce context. *Journal of Travel Research*, 62(1), 55-74.
- Kvasić, S. G., Nikolić, G., & Miložica, V. (2021). The impact of authentic leadership on employee psychological capital in the hospitality industry. *Business Excellence*, 15(1), 9-22.
- Li, Y., You, H., & Oh, S. (2024). A study on the structural relationship between emotional labor, job burnout, and turnover intention among office workers in Korea: The Moderated Mediating Effect of Leader-Member Exchange. *BMC Psychology*, 12(1), 1-16.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- Mahipalan, M., & Garg, N. (2024). Does workplace toxicity undermine psychological capital (PsyCap) of the employees? exploring the moderating role of gratitude. *International Journal of Organizational Analysis*, 32(3), 476-503.
- Mansour, S., & Faysal-Azeem, M. (2024). How do increased job demands resulting from rationalization of costs exhaust flight attendants and push them to leave? An international study. *Journal of Air Transport Management*, 115, 102539.

- Manzanares, S., Martínez-Corts, I., Hernández, A., Demerouti, E., & Medina, F. J. (2024). Crafting behaviours and employees' and their partners' well-being: A weekly study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(3), 340-355.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Maykrantz, S. A., Langlinais, L. A., Houghton, J. D., & Neck, C. P. (2021). Self-leadership and psychological capital as key cognitive resources for shaping health-protective behaviors during the COVID-19 pandemic. *Administrative Sciences*, 11(2), 41.
- Moustafa, M. A., Elrayah, M., Aljoghaiman, A., Hasanein, A. M., & Ali, M. A. (2024). How does sustainable organizational support affect job burnout in the hospitality sector? The mediating role of psychological capital. *Sustainability*, 16(2), 840.
- Nasir, M. E., Sabur, A., & Sutanto, L. (2024). The influence of the synergy of pentahelix elements and compensation on the welfare of hotels's employees during the Covid-19 pandemic in the city of Makassar. *Journal La Bisecoman*, 5(1), 70-80.
- Ngo, T., Le, D., & Doan, T. (2023). "Are your employees mentally prepared for the pandemic?" Wellbeing-oriented human resource management practices in a developing country. *International Journal of Hospitality Management*, 109, 103415.
- Nsirim, H. O. (2024). Delegation and employee prosocial behaviour in the hospitality sector in port harcourt. *European Journal of Business and Innovation Research*, 12(2), 41-55.
- Nzuwah, K. (2024). *Effective strategies leaders use to enhance the retention of frontline workers in the fast-food industry* (Doctoral dissertation, Walden University).
- Olaleye, B. R., & Lekunze, J. N. (2024). Emotional intelligence and psychological resilience on workplace bullying and employee performance: A moderated-mediation perspective. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(1), e2159-e2159.
- Pathak, D., & Joshi, G. (2021). Impact of psychological capital and life satisfaction on organizational resilience during COVID-19: Indian tourism insights. *Current Issues in Tourism*, 24(17), 2398-2415.
- Plessis, C., & Altintas, E. (2024). We can be heroes at work: The relationship between psychological capital, motivation and well-being during the great resignation. *Journal of Organizational Change Management*, 37(3), 581-602.

- Rizvi, Y. S., & Nabi, A. (2023). Corporate social responsibility and psychological capital during the COVID-19 pandemic: perspectives from India. *Social Responsibility Journal*, 19(8), 1379-1396.
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research*, 2, 49-60.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Şeşen, H., Sürücü, L., & Maşlakçı, A. (2019). On the relation between leadership and positive psychological capital in the hospitality industry. *International Journal of Business*, 24(2), 182-197.
- Singh, S., & Mansi. (2009). Psychological capital as predictor of psychological well-being. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35(2), 233-238.
- Singhal, H., & Rastogi, R. (2018). Psychological capital and career commitment: The mediating effect of subjective well-being. *Management Decision*, 56(2), 458-473.
- Sumalrot, T., Suwanwong, C., Pimthong, S., Surakarn, A., Chiangkhong, A., & Khunakorncharatphong, A. (2023). The development and effectiveness of web-based psychological capital intervention on the mental well-being of tourism workers during the COVID-19 pandemic. *BMC psychology*, 11(1), 1-8.
- Takizawa, Y., Matsumoto, Y., & Ishimoto, Y. (2024). Relationship between teacher and student psychological well-being in a Japanese context. *International Journal of School & Educational Psychology*, 12(1), 26-40.
- Taoussi, G., & Afilal, K. (2024). Organizational change dynamics and their impact on employee well-being: A quantitative exploration within a moroccan hotel chain. *Valley International Journal Digital Library*, 12(2), 5831-5849.
- Teng, C. C., Chih, C., Liu, C. H., & Ko, W. H. (2024). How does psychosocial safety climate address hotel employees' job embeddedness and organizational commitment during crisis?. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 1-32. doi.org/10.1080/1528008X.2024.2302359
- Vakira, E., Shereni, N. C., Ncube, C. M., & Ndlovu, N. (2023). The effect of inclusive leadership on employee engagement, mediated by psychological safety in the hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(2), 819-834.

- Vyas-Doorgapersad, S. (2024). Employee wellness programmes for improved performance. *International Journal of Educational Review, Law and Social Sciences (IJERLAS)*, 4(1), 1-12.
- Wang, C. J. (2024). From empowering leadership to proactive work behavior in hospitality: A study of multiple cross-level mediation processes. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 7(1), 371-393.
- Wardani, L. M. I., & Noviyani, T. (2020). Employee well-being as a mediator of correlation between psychological capital and psychological climate. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, 9(2), 47-63.
- Yang, H., Zhao, X. R., & Ma, E. (2024). A dual-path model of work-family conflict and hospitality employees' job and life satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 58, 154-163.
- Ying-Sin, Abang-Azlan, M., & May-Chiun, L. (2024). Sustainable human resource management practices in achieving employees' sustainable performance: evidence in the hospitality sector. *Enlightening Tourism A Pathmaking Journal*, 13(2), 106-137.
- Yorulmaz, M., & Sevinc, B. F. (2024). Yacht crews' perceptions of ethical climate, safety climate, psychological capital and psychological well-being in Türkiye. *Maritime Business Review*. 9(1), 113-127 <https://doi/10.1108/MABR-07-2023-0057/full/html>
- Zambrano-Chumo, L., & Guevara, R. (2024). Psychological capital and turnover intention: The mediating role of burnout among healthcare professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(2), 185.
- Zamorano García, M., Santamaría, G., Seco-Casares, M., Celorrio San Miguel, A. M., Lantarón-Caeiro, E., García, J. F., & Fernández-Lázaro, D. (2024). A cross-sectional observational pilot study of the main risk factors related to lower back pain in spanish hospitality workers. *Safety*, 10(1), 12.
- Zhou, X., Zhang, S., Zhao, X. R., Namasivayam, K., & Zheng, H. (2024). How mentors inspire affective commitment in newcomers: The roles of servant leadership, psychological capital, and feedback-seeking behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 118, 103677.