

ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน

The Confidence of Flight Attendants Toward Guidelines for Serving Passengers On Domestic Routes During the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic Situation, Affects the Competency of Performing Duties on Flights.

โชติกา พันธุ์ผูกบุญ

อาจารย์ประจำสาขาการจัดการธุรกิจการบิน สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Chotika Punpookboon

Full time Lecturer, Aviation Business Management Department,
Faculty of Management Science, Punyapiwat Institute of Management
E-mail: chotikapun@pim.ac.th ; Ph: +093-594-5549

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ	: 22 สิงหาคม 2565
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ	
ครั้งที่ 1	: 9 กุมภาพันธ์ 2566
ครั้งที่ 2	: 1 มิถุนายน 2566
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ	: 8 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 2) ศึกษาระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และ 3) ศึกษาความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินจากแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงาน ระหว่างการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเชื่อมั่นของต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านการให้บริการบนเครื่องบินอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการให้บริการภาคพื้นอยู่ในระดับมาก และพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการดูแลความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่าความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินในทิศทางเดียวกัน โดยความเชื่อมั่นนี้สามารถพยากรณ์ขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ร้อยละ 38 ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยนี้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและผู้โดยสารในการเดินทางภายใต้สถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แนวปฏิบัติการบินภายในประเทศ สถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และขีดความสามารถ

Abstract

The objectives of research were to: 1) study the level of flight attendants' confidence in the Guidelines for Serving Passengers on Domestic Routes during the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) pandemic; 2) study the level of competency of flight attendant performance under the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic; and 3) study the confidence of flight attendants that affects the competency of in-flight duty from the guidelines for airport operators and air operators on domestic air routes under the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic. The sample group was flight attendants who flew during the coronavirus disease epidemic in 2019 as well as it was selected by an accidental sampling technique. The tools, which were used to collect data, were online group discussions and online questionnaire set. The descriptive statistics was composed of frequency, percentage, mean, and standard deviation; and inferential statistics was composed of the multiple regression analysis. The result found that flight attendants had a high level of confidence in the guidelines for airport operators and air operators under the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic with the highest level of in-flight service and a high level of ground service, respectively. The level of the flight attendant's competence was high, with the highest level of safety and a high level of service, respectively. Furthermore, it was found that flight attendants' confidence in the guidelines for airport operators and air operators under the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic affected their ability to perform their duties on the flight in the same direction. The aspect of confidence can predict the ability of flight attendants to perform safety duties at 38 percent. In addition, the Department of Civil Aviation and other related agencies can apply it for increasing the levels of confidence for flight attendants and passengers traveling under the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic.

Keywords: Confidence, Flight attendants, Guidelines for Serving Passengers on Domestic Routes, Coronavirus Disease 2019 Pandemic Situation, Competency

บทนำ

สถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบต่อเนื่องมาจนถึง พ.ศ.2565 ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมไปถึงอุตสาหกรรมการบิน จากรายงานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ระบุว่าในปี พ.ศ.2563 อุตสาหกรรมการบินทั่วโลกต้องสูญเสียรายได้ไปถึง 4-5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ขณะเดียวกันสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) รายงานว่า สายการบินทั่วโลกขาดทุนรวม 1.185 แสนล้านดอลลาร์และได้ประเมินผลกระทบจากโรค COVID-19 ต่อธุรกิจการบินทั่วโลก จะกลับมาสู่ภาวะปกติเท่ากับช่วงเวลาก่อนได้รับผลกระทบประมาณปีพ.ศ. 2566 -2567 โดยเที่ยวบินภายในประเทศกลับมาทำการบินได้เร็วกว่าเที่ยวบินระหว่างประเทศ (Aviation Economics Division, 2020) จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ทุกประเทศรวมไปถึงประเทศไทยได้พยายามหาทางแก้ปัญหาเพื่อให้ทุกภาคส่วนกลับมาดำเนินการได้ตามวิถีชีวิตใหม่ของวันนี้ ไม่ว่าจะเป็นนโยบายป้องกันการแพร่ระบาด การรณรงค์ การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล การรักษาระยะห่างทางสังคม เนื่องจากการแพร่ของเชื้อนี้เกิดจากคนสู่คนผ่านทางฝอยละอองจากจามหรือปากซึ่งขับออกมาเมื่อผู้ป่วยไอหรือจาม ผู้อื่นรับเชื้อได้จากการหายใจเอาฝอยละอองเข้าไปจากผู้ป่วย หรือจากการเอามือไปจับพื้นผิวที่มีฝอยละอองเหล่านั้นแล้วมาจับตามใบหน้า ทั้งนี้ยังมีระยะฟักตัวในผู้ป่วยที่บางคนไม่แสดงอาการแต่สามารถแพร่เชื้อได้ (Sriburi, 2021)

ในช่วงปลายเดือนตุลาคม 2563 อุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยเริ่มมีการกลับมาให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ภายใต้แนวปฏิบัติการบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) มีวัตถุประสงค์หลักให้ผู้โดยสารและผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นว่าการเดินทางโดยเครื่องบินปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 โดยแจ้งถึงแนวปฏิบัติที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ทั้งสายการบิน สนามบินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องทำเพื่อตรวจสอบ คัดกรอง และป้องกันการแพร่ระบาด รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องบิน (The Civil Aviation Authority of Thailand, 2019) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเดิมมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลความปลอดภัยและให้บริการผู้โดยสาร บนเที่ยวบิน (International Civil Aviation Organization, 2014) ซึ่งต้องมีการสัมผัสอุปกรณ์

ในการให้บริการต่างๆ และมีความใกล้ชิดกับผู้โดยสารเพื่อแสดงถึงความมีจิตบริการ และการดูแลความปลอดภัยในการเก็บสัมภาระ การช่วยหาที่นั่งระหว่างผู้โดยสารขึ้นเครื่อง รวมไปถึงในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ต้องใช้เวลาให้น้อยที่สุดในการอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่องบิน ระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดนี้มีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบ คัดกรองผู้โดยสารให้ปฏิบัติตาม แนวนโยบายฯ เริ่มตั้งแต่ขึ้นเครื่องบินจนกระทั่งถึงจุดหมาย และการดูแลความปลอดภัยก็รวมถึงการดูแลขวัญามย์ของทุกคนบนเครื่องบินด้วย ทั้งนี้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ก็ส่งผลต่อความกังวล ความเครียด ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งความกังวลในการติดเชื้ระหว่างการบินปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน การกังวลว่าจะไปแพร่เชื้อให้คนในครอบครัว ขณะเดียวกันถ้าไม่ไปปฏิบัติหน้าที่ก็กังวลว่าจะส่งผลต่อความมั่นคงในอาชีพ เนื่องจากการให้พนักงาน ระบายการจ่ายเงินเดือน และการเลิกจ้างในหลายสายการบินจากสถานการณ์การหยุดบินที่ผ่านมา (Narongvanich, 2020) ปัจจัยด้านความกังวล ความเครียด ส่งผลต่อขีดความสามารถในการดูแลความปลอดภัยและการให้บริการ (HSC_AVIATION, 2021) โดยปกติก่อนไปบินทุกเที่ยวบินผู้ปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินทั้งนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีการยืนยันสุขภาพกาย สุขภาพจิต ว่าพร้อมจะไปทำงานด้วย IMSAFE checklist (CHI Aerospace, 2020)

ดังนั้นแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ชัดเจนและสามารถระบุผลการดำเนินงานที่มองเห็นได้ร่วมกัน มีส่วนสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น และลดความกังวลให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการไปปฏิบัติหน้าที่ (Becker & Neuhauser, 1975) นำมาซึ่งการศึกษาถึงความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน โดยการนำ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการสนทนากลุ่ม แบบสอบถาม นำไปผ่านกระบวนการวิจัย และใช้ SHELL model ที่อธิบายถึงการทำงานในระบบของบุคลากรทางการบิน (Edwards & Frank, 1972) มาช่วยในการอธิบาย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวปฏิบัติ ในการให้บริการผู้โดยสาร ให้มีความเหมาะสม มีความปลอดภัย และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เดินทางและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การเดินทางด้วยเครื่องบินมีความปลอดภัยมากที่สุด และเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดการแพร่ระบาดอื่นๆ หรือสถานการณ์ที่ใกล้เคียงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- 2) เพื่อศึกษาระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- 3) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมมติฐานของงานวิจัย

ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเชื่อมั่น/ความไว้วางใจ

ความเชื่อมั่นแสดงถึงความซื่อสัตย์ที่ถูกสร้างขึ้นต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม นอกจากนี้ความเชื่อมั่นยังเป็นพลังที่สามารถเอาชนะความกังวลใจ และความไม่แน่นอนได้ (Sombultawee, 2018) ตัวชี้วัดระดับความเชื่อมั่นประกอบด้วย 1) การเปิดเผย (openness) ข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับ ความรู้ความคิดเห็น อารมณ์ ความรู้สึก ทศนคติ ปัญหาที่ต้องการแก้ไข 2) การเคารพ (respect) และให้เกียรติซึ่งกันและกันอย่างเท่าเทียม การปฏิบัติต่อกันด้วยความมีไมตรีจิต มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน 3) ความสอดคล้องกัน (alignment) คือ การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางเดียวกันหรือแนวเดียวกัน แต่อาจจะไม่เหมือนกันทั้งหมด และ การตัดสินใจร่วมกัน (Shaw, 1997)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศให้คำจำกัดความ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ว่าเป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้ดำเนินการ หรือนักบินผู้บังคับบัญชาอากาศยาน ให้ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินในช่วงระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ของเที่ยวบิน เพื่อประโยชน์ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร โดยไม่ปฏิบัติหน้าที่เป็นนักบิน (International Civil Aviation Organization ,2016) ก่อนการไปปฏิบัติหน้าที่ทุกเที่ยวบินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีการตั้งคำถามกับตนเองคล้ายกับนักบินว่ามีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย I'M SAFE Checklist ในเช็คลิสต์ประกอบด้วย

- I : Illness ท่านมีการเจ็บป่วยใดๆหรือไม่
- M : Medication ท่านมีการการใช้ยาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานหรือไม่
- S : Stress ท่านมีความกดดันทางจิต ความกังวล ความเครียดหรือไม่
- A : Alcohol ท่านดื่มแอลกอฮอล์ใน 8 ชั่วโมง 12 ชั่วโมง หรือ 24 ชั่วโมง (จำนวนชั่วโมงที่กำหนดขึ้นกับหน้าที่ในเที่ยวบิน และนโยบายของสายการบิน) ก่อนที่จะมาปฏิบัติงานหรือไม่
- F : Fatigue ร่างกายเหนื่อยล้า หรือพักผ่อนไม่เพียงพอหรือไม่ และ
- E : Eating and Emotion ท่านไม่ได้ทานอาหารมาก่อนทำการบิน ท่านมีภาวะทางอารมณ์ที่จะส่งผลต่อการทำงานบนเครื่องบินหรือไม่

ถ้ามีคำตอบข้อใดข้อหนึ่งที่ตอบว่าใช่ควรปฏิเสธการไปทำการบินโดยการแจ้งผู้จัดตารางบินเพื่อขอยกเว้นในเที่ยวบินนั้น (CHIAerospace ,2020) การทบทวนตนเองก่อนไปบินด้วย I'M SAFE Checklist ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในการลดความผิดพลาดจากปัจจัยมนุษย์ในส่วนของ L: (Live ware (Lตรงกลาง)) ใน SHELL Model ซึ่งเป็นแบบจำลองแนวคิดของมนุษย์ปัจจัยที่อธิบายขอบเขตของปัจจัยมนุษย์และความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่นๆในระบบการบิน ประกอบด้วย

S: Software คือ กฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ คู่มือ นโยบายองค์กร วัฒนธรรม ในที่นี้คือ แนวปฏิบัติฯ

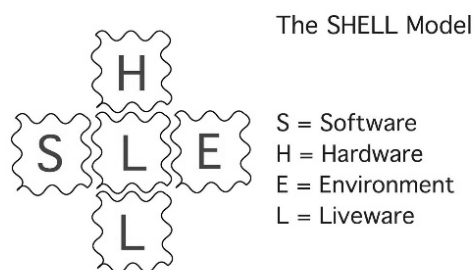
H: Hardware คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น เครื่องบิน อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน สนามบิน

E: Environment คือสิ่งแวดล้อม เช่น สภาพอากาศ สภาวะทางเศรษฐกิจ สภาวะทางสังคม สถานการณ์ทางการเมือง ภูมิประเทศ การเกิดโรคระบาด

L: Live ware (ตัวข้างนอก) คือ คน และ กลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น ผู้โดยสาร พนักงานภาคพื้น ช่าง นักบิน

L: (Live ware (Lตรงกลาง)) คือ ผู้ปฏิบัติงาน ในที่นี้คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Edwards & Frank,1972) ซึ่งมีปัจจัย 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อข้อจำกัดและขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานดังนี้ 1) ปัจจัยทางกายภาพ (Physical Factors) เพศ อายุ ส่วนสูง การมองเห็น การได้ยิน 2) ปัจจัยทางสรีรวิทยา (Physiological Factors) การเจ็บป่วย การเหนื่อยล้า การใช้ยา 3) ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Factors) ความเชื่อมั่น ความเบื่อหน่าย และ 4) ปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม (Psychosocial Factors) ปัญหาครอบครัว ปัญหาการเงิน ปัญหาเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น (HSC_AVIATION ,2021)

โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่เป็นมนุษย์หรือไลฟ์แวร์ L: Live ware (ตรงกลาง) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดและมีความยืดหยุ่นมากที่สุดในระดับปัจจัยต่างๆในระบบที่ต้องเข้าไปปฏิสัมพันธ์ผ่านไดอาแกรม จะเห็นว่าขอบของบล็อกไม่เรียบ ถ้าความสัมพันธ์ของคนและปัจจัยอื่นๆไม่เหมาะสม เช่นความขัดแย้ง ไม่ทำการกฎ อุปกรณ์ชำรุด สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย ก็จะทำให้เกิดความผิดพลาด (Frank & Harry, 2017) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: SHELL model

ที่มา: ภาพโดยผู้เขียนอ้างอิงจาก (HSC_AVIATION, 2021)

SHELL model ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย

S คือ แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

H คือ เครื่องบิน อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน สนามบิน ที่ช่วยลดการแพร่ระบาด

E คือ สถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สภาวะทางเศรษฐกิจ สภาวะทางสังคม ภูมิประเทศ

L (ตัวข้างนอก) คือ ผู้โดยสาร พนักงานภาคพื้น ช่าง นักบิน

L (ตรงกลาง) คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีปัจจัย 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อข้อจำกัดและขีดความสามารถ

โดยใช้ SHELL model มาช่วยในการอธิบาย 1) ปัจจัยความเชื่อมั่นส่งผลต่อข้อจำกัดและขีดความสามารถ 2) ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับแนวปฏิบัติส่งผลต่อขีดความสามารถในการทำงานอย่างไร

จากผลกระทบจากการแพร่ระบาดโควิด 19 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย 1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่อันตรายต่อสุขภาพ 3) สังคมสัมพันธ์ 4) ความก้าวหน้า และ 5) ภาวะอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้ง 5 ด้าน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 (Vipaseranee & Santinarong ,2021) นอกจากนี้ยังเกิดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดแบบใหม่ โดยขนาดของผลกระทบจากปัจจัยนี้มีความแตกต่างกันในช่วงก่อนที่รับรู้และหลังการระบาดใหญ่ สรุปได้ว่า ถึงแม้พนักงานของสายการบินจะรับรู้ถึงตัวก่อความเครียด อาการทางอารมณ์ และผลกระทบด้านลบต่อสุขภาพจิตในระดับสูง แต่พวกเขาก็ยังแสดงความชื่นชมที่มีงานท่ามกลางการปรับโครงสร้างทรัพยากรบุคคลของสายการบิน และเอาชนะตัวก่อความเครียดด้วยการประนีประนอมกับปัญหาความไม่มั่นคงของงานที่ถูกกระตุ้น โดยโรคระบาด (Kim et al, 2022)

แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีจุดประสงค์ให้ผู้โดยสารและ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจว่าการเดินทางโดยเครื่องบินมีความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยแนวปฏิบัตินี้บังคับใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นสนามบิน การท่าอากาศยาน สายการบิน รวมไปถึงผู้โดยสาร เริ่มตั้งแต่เมื่อผู้โดยสารเดินทางมาสนามบินจะมีการคัดกรองโดยการตรวจเช็คอุณหภูมิ มีการจัดเตรียมแอลกอฮอล์ล้างมืออย่างทั่วถึง ในส่วนของสายการบินการคัดกรองและตรวจสอบทั้งการตรวจเช็คอุณหภูมิ การตรวจเช็คเอกสาร และการตรวจสอบว่าผู้โดยสารสวมหน้ากากอนามัย และรักษาระยะห่าง ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เกิดการแพร่ระบาดบนเครื่องบิน เริ่มตั้งแต่การให้บริการภาคพื้นเมื่อผู้โดยสารมาเช็คอินพนักงานภาคพื้นจะตรวจสอบว่ามาจากพื้นที่เสี่ยงหรือไม่ กรณีที่มาจากพื้นที่เสี่ยงจะขอตรวจประวัติการรับวัคซีนหรือเอกสารแสดงผลการตรวจหาเชื้อโควิด-19 โดยวิธี RT-PCR หรือ Antigen Test Kit (ATK) หรือเอกสารที่แสดงถึงการได้รับการยกเว้น จากผู้โดยสารที่เดินทางออกจากพื้นที่สีแดงเข้มและอื่นๆตามนโยบายที่เพิ่มเติมของสายการบิน ตรวจสอบการใส่หน้ากากอนามัยและรักษาระยะห่างของผู้โดยสาร จนไปถึงบริเวณประตูทางออกเพื่อขึ้นเครื่องก็จะมีการตรวจวัดอุณหภูมิ ตรวจสอบการใส่หน้ากากอนามัย และรักษาระยะห่างของผู้โดยสารอีกครั้งหนึ่ง การคัดกรองและตรวจสอบของพนักงานภาคพื้นจึงมีความสำคัญในการที่จะทำให้การเดินทางโดยเครื่องบินมีความปลอดภัยจากการแพร่ระบาด ในส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินจะเตรียมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลขั้นพื้นฐานคือหน้ากากอนามัย และถุงมือตามแนวปฏิบัติ ทั้งนี้แต่ละสายการบินจะมีการเตรียมอุปกรณ์ดังกล่าวเกินกว่าที่แนวปฏิบัติกำหนดเพื่อสร้างความมั่นใจให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีการออกนโยบายงดการเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม การตรวจสอบการใส่หน้ากากอนามัยและรักษาระยะห่างของผู้โดยสาร กรณีพบผู้โดยสารมีอาการเป็นกลุ่มเสี่ยง มีการจัดเตรียมสถานที่บนเครื่องบิน พร้อมขั้นตอนการดูแลที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด (The Civil Aviation Authority of Thailand ,2019)

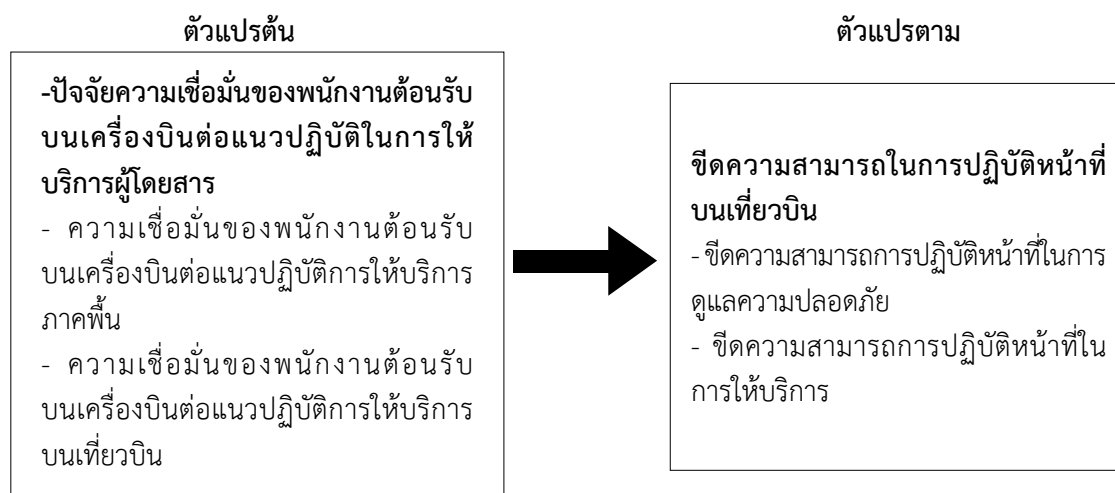
ขีดความสามารถ

ขีดความสามารถของบุคคลเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานซึ่งขีดความสามารถในการทำงานนั้น มองจากแง่ของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้นๆ (Ryan & Smith, 1954) การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ไม่เพียงพอในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานสำหรับคนที่ไม่ได้มุ่งหวังตัวเงินโดยไม่คำนึงถึง วัฒนธรรม เพศ และตัวแปรอื่นๆ นั้นสามารถแบ่งได้ออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ, ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการในอำนาจ (McClelland, 1961) บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งเรียกว่า ขีดความสามารถที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ สามารถมองเห็น และวัดได้ง่ายอันเป็นส่วนน้อยคือความรู้ และทักษะ ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจน วัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของบุคคล ที่มีต่อตนเอง (Self-image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) การเกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น เกิดจากแรงผลักดันจากส่วนต่างๆ ของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำ (McClelland, 1973)

นอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การคือการบรรลุเป้าหมาย ยังมีปัจจัยประกอบอื่นๆ อีกที่เพิ่มประสิทธิภาพขององค์การดังนี้ คือ 1) สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การมีความแน่นอน มีการกำหนด ระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด 2) กำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อหาทางเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มองเห็นได้ 3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้ความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพ 4) การกำหนดระเบียบปฏิบัติ อย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้ ควบคู่กัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ มากกว่าการกำหนดอย่างใดอย่างหนึ่ง (Becker & Neuhauser, 1975) รวมไปถึงสมรรถนะในการจัดการตนเอง สมรรถนะของตนเองที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น และสมรรถนะของตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจ (Latteerasuwan et al, 2020)

สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีคู่มือการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ได้ระบุมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศ (SARPs) และเป็นมาตรฐานเดียวกันกับองค์การการบินพลเรือนในประเทศต่างๆ ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องผ่านการฝึกอบรม ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในหัวข้อตามโครงร่างของขีดความสามารถออกเป็น 5 ส่วน 1) การปฏิบัติงานในสถานการณ์ปกติ 2) การปฏิบัติงานในสถานการณ์ไม่ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน 3) สิ่งของที่เป็นอันตรายต่อ 4) การดูแลการเจ็บป่วยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ 5) ภัยคุกคามด้านความปลอดภัย (International Civil Aviation Organization, 2014) ทั้งนี้ยังมีขีดความสามารถที่จำเป็นอย่างอื่นประกอบด้วย 1) ขีดความสามารถด้านความรู้ ในการรับมือเมื่อเกิดสถานการณ์ผิดปกติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน และการทำงานทั้งด้านการให้บริการตามปกติ 2) ขีดความสามารถด้านทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ 3) ขีดความสามารถด้านบุคลิกลักษณะด้านกายภาพ ด้านบุคลิกภาพและทัศนคติ มีทักษะในการสื่อสาร มีความเป็นมืออาชีพ มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวได้ดีสามารถทำงานเป็นทีมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี และมีทัศนคติที่มองปัญหาเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไข และหาวิธีจัดการได้ (Punpookboon, 2020)

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยแบบผสมผสาน เป็นการผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ประกอบด้วย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

วัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความคิดเห็น ทักษะคติดของกลุ่มประชากรต่อหัวข้อที่สนใจศึกษา 2) ใช้ในการทดสอบแบบสอบถาม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน 3) ใช้เพื่อเป็นการค้นหาคำตอบที่ยังคลุมเครือหรือไม่แน่ชัดในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำคำตอบจากการสนทนากลุ่มไปอธิบายเสริม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้เข้าร่วมสนทนาเป็นผู้มีประสบการณ์ มีข้อมูลตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการ จำนวน 7 ท่าน ประกอบด้วยฝ่ายบริหาร 3 ท่าน (ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการทางการบิน ผู้อำนวยการฝ่ายพนักงานภาคพื้น และผู้จัดการแผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) และฝ่ายปฏิบัติการ 4 ท่าน (หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 1 ท่าน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3 ท่าน) ที่ปฏิบัติงานกับสายการบินสัญชาติไทยที่ทำการบินเส้นทางการบินภายในประเทศ ระหว่างการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 ถึง เดือน ตุลาคม 2564 ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนาเนื่องจากมีประสบการณ์ในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและผู้จัดการแผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสนทนากลุ่มแบบกลุ่มเดี่ยว (Single focus group) ผ่านโปรแกรม ZOOM ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง เก็บข้อมูล 3 ส่วน หลังจากแนะนำตัว เริ่มด้วยการกล่าวถึงหัวข้อวิจัย วัตถุประสงค์และถามคำถามนำเกี่ยวกับการทำงานในระหว่างการแพร่ระบาดโดยรวม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประกอบด้วย คำถามหลัก: 1) ท่านมีความเชื่อมั่นในแนวปฏิบัติด้านการบริการภาคพื้นอย่างไร 2) ท่านมีความเชื่อมั่นในแนวปฏิบัติด้านการบริการบนเครื่องบินอย่างไร คำถามรอง “ท่านคิดว่าแนวปฏิบัตินี้มีส่วนใดที่ควรปรับ”

ส่วนที่ 2 ชีตความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประกอบด้วย คำถามหลัก: 1)ท่านคิดว่าการทำงานภายใต้แนวปฏิบัติส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยของท่านหรือไม่อย่างไร 2) ท่านคิดว่าการทำงานภายใต้แนวปฏิบัติส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการของท่านหรือไม่อย่างไร และคำถามรอง “ในระหว่างปฏิบัติงาน ท่านพบปัญหาอย่างไรบ้าง”

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่คำถามหลัก คือ “ท่านคิดว่าความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของท่านอย่างไร” และถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามเพื่อการสรุป: “ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะใดๆเพิ่มเติมอีกไหมคะ”

การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยการจัดกลุ่มคำหรือประเด็นตามแนวคำถามหลักและแนวคำถามย่อย สรุปผลตามวัตถุประสงค์การศึกษาและนำมาวิเคราะห์ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Urwongse, 2019)

การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานกับสายการบินสัญชาติไทยที่ทำการบินเส้นทางการบินภายในประเทศ ระหว่างการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 ถึง เดือน ตุลาคม 2564 ได้จำนวน 100 ตัวอย่าง การกำหนดขนาดตัวอย่างมาจากการเทียบจำนวนประชากรจากตาราง Taro Yamane ที่ไม่ทราบประชากร กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 10 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่าน Google Form เก็บข้อมูลเชิงปริมาณมี 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การมีโรคประจำตัว ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะการพักอาศัย และ ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยสร้างข้อคำถามตามแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 (The Civil Aviation Authority of Thailand, 2019) ประกอบด้วยคำถาม 16 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การบริการภาคพื้น 7 ข้อ และการบริการบนเที่ยวบิน 9 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับของลิเคิร์ต

ส่วนที่ 3 ชีตความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยสร้างข้อคำถามตามคู่มือการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (International Civil Aviation Organization, 2014) ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการดูแลความปลอดภัย 6 ข้อ ด้านการให้บริการ 4 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับของลิเคิร์ต

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้แบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ (Google form) เผยแพร่แบบสอบถามผ่านช่องทาง เพชบุ๊กกลุ่ม โลกแอปพลิเคชัน โดยมี ระยะเวลาเก็บข้อมูล 3 เดือน ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2564 ถึงวันที่ 1 มีนาคม 2565

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ใช้มาตรวัด 5 ระดับของลิเคิร์ต การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดย ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Congruence: IOC) ทุกข้อได้ค่ามากกว่า 0.50 ซึ่งถือว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Silpcharu, 2017) จากนั้น นำแบบสอบถามทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งแบบสอบถามเท่ากับ 0.971 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่าเครื่องมือในการเก็บข้อมูลมีความเชื่อมั่นมาก (Vanichbuncha, 2013)

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบไปด้วยค่าเฉลี่ยปัจจัยความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการภาคพื้น และแนวปฏิบัติในการให้บริการบนเครื่องบิน และปัจจัยชี้วัดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการดูแลความปลอดภัยและการให้บริการ (Vanichbuncha, 2013)

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการภาคพื้นและแนวปฏิบัติในการให้บริการบนเครื่องบินและปัจจัยชี้วัดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการดูแลความปลอดภัยและการให้บริการด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Vanichbuncha, 2013)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการสนทนากลุ่ม (Focus group) พบว่า

ส่วนที่ 1: ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติฯ ด้านการให้บริการภาคพื้นในระดับมาก และด้านบริการบนเครื่องบินในระดับมากที่สุด ส่วนความเชื่อมั่นที่มีต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินด้านการดูแลความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการให้บริการบนเที่ยวบินอยู่ในระดับมาก ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความคิดเห็นว่าแนวปฏิบัติควรมีความชัดเจน รัดกุม และกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ไม่ปฏิบัติตามเพื่อให้การควบคุมดูแลผู้โดยสาร และการลดการแพร่ระบาดมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 2: ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเห็นว่าการทำงานภายใต้แนวปฏิบัติฯ ไม่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยแต่มีการเพิ่มรูปแบบในการดูแลความปลอดภัยเรื่องการแพร่ระบาดและการปรับตัวจากการใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล ในด้านการให้บริการเห็นว่าขีดความสามารถลดลงในส่วนของการบริการอาหารเครื่องดื่ม การขายสินค้าจากข้อห้ามของแนวปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาด แต่ในส่วนอื่นๆยังทำได้อย่างเดิม ปัญหาที่พบในการทำงาน

- 1) หน้ากากอนามัยของผู้โดยสารมีความหลากหลายไม่ได้มาตรฐาน
- 2) การรักษาระยะห่างในเวลาที่จำกัดไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติฯ
- 3) ผู้โดยสารสูงอายุ ผู้โดยสารต่างชาติไม่ให้ความร่วมมือในการใส่หน้ากากอนามัย ใส่ผิดวิธี

ส่วนที่ 3: ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเห็นว่าการเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) กำหนดเกณฑ์ในการตรวจเอกสารยืนยันการได้รับวัคซีนครบตามเกณฑ์ หรือเอกสารแสดงผลการตรวจหาเชื้อโควิด-19 ให้ชัดเจน และรัดกุม 2) ระบุอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ 3) ควรมีการกำหนดค่าปรับ หรือบทลงโทษเพื่อให้ผู้โดยสารทุกคนทำตามแนวปฏิบัติและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด 4) นโยบายองค์กรที่เกี่ยวข้องควรสอดคล้องกับแนวปฏิบัติฯ 5) วัคซีนที่เตรียมให้บุคลากรด่านหน้าควรมีประสิทธิภาพ

จากการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) พบว่า

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 82 ช่วงอายุ 31-35 ปีคิดเป็นร้อยละ 53 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 54 มีตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคิดเป็นร้อยละ 40 ไม่มีโรคประจำตัวคิดเป็นร้อยละ 93 ลักษณะการพักอาศัยอยู่คนเดียวคิดเป็นร้อยละ 39

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การบริการภาคพื้น และการบริการบนเที่ยวบิน

การวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการบริการภาคพื้นให้บริการผู้โดยสารของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.91, SD=0.84) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตรวจสอบการสวมใส่หน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าของผู้โดยสารเพื่อออกบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) (Mean=4.32, SD=0.71) อยู่ในระดับมากที่สุด และการเว้นระยะนั่งหรือยืนห่างกันอย่างน้อยหนึ่งเมตรในพื้นที่ต่าง ๆ ที่มีจัดไว้ให้ดำเนินการกิจกรรม เช่น พื้นที่บริเวณการออกบัตรขึ้นเครื่อง (Check-in counter) พื้นที่บริเวณผู้โดยสารรอขึ้นเครื่อง (Boarding areas) (Mean=3.47, SD=1.06) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)ในการบริการภาคพื้นแก่ผู้โดยสาร

แนวปฏิบัติในการให้บริการ(การบริการภาคพื้น)	MEAN	SD	แปลความหมาย
การตรวจสอบการสวมใส่หน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าของผู้โดยสารเพื่อออกบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass)	4.32	0.71	มากที่สุด
การจัดเตรียมแอลกอฮอล์เจลไว้ให้บริการแก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสม	4.26	0.74	มากที่สุด
การตรวจเอกสารยืนยันการได้รับวัคซีนครบตามเกณฑ์ หรือเอกสารแสดงผลการตรวจหาเชื้อโควิด-19 โดยวิธี RT-PCR หรือ Antigen Test Kit (ATK) หรือเอกสารที่แสดงถึงการได้รับการยกเว้นจากผู้โดยสารที่เดินทางออกจากพื้นที่สีแดงเข้ม	4.10	0.81	มาก
การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย (Body Temperature Screening) ของผู้โดยสาร ด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิแบบอินฟราเรดที่ไม่ต้องสัมผัสกับร่างกายของผู้ถูกตรวจวัด (Non-contact infrared thermometer) ก่อนขึ้นเครื่อง	3.92	0.96	มาก
การตรวจคัดกรองบุคคลที่เข้ามาใช้บริการในท่าอากาศยาน ด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิแบบอินฟราเรดที่ไม่ต้องสัมผัสกับร่างกายของผู้ถูกตรวจวัด (Non-contact infrared thermometer)	3.80	0.84	มาก
การรักษาระยะห่างในการลำเลียงผู้โดยสารขึ้นและลงจากเครื่องบิน ด้วยการเดินเท้า การใช้รถบัส หรือ สะพานเทียบเครื่องบิน	3.47	1.08	มาก
การเว้นระยะนั่งหรือยืนห่างกันอย่างน้อยหนึ่งเมตรในพื้นที่ต่าง ๆ ที่มีจัดไว้ให้ดำเนินการ เช่น พื้นที่บริเวณการออกบัตรขึ้นเครื่อง (Check-in counter) พื้นที่บริเวณผู้โดยสารรอขึ้นเครื่อง (Boarding areas)	3.47	1.06	มาก
ในภาพรวม	3.91	0.84	มาก

การวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการบริการบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean=4.36, SD=0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การกำหนดให้ผู้โดยสารสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า ตลอดเวลาตั้งแต่ขึ้นเครื่องจนออกจากเครื่อง (Mean=4.70, SD=0.47) อยู่ในระดับมาก และการอนุญาตให้มีจำนวนผู้โดยสารได้ตามความจุของอากาศยานที่ใช้ในการทำการบินเที่ยวบินนั้นๆ (Passenger capacity) (Mean=3.64, SD=0.99) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)ในการบริการบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร

แนวปฏิบัติในการให้บริการ(การบริการบนเที่ยวบิน)	MEAN	SD	แปลความหมาย
การกำหนดให้ผู้โดยสารสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลาตั้งแต่ขึ้นเครื่องจนออกจากเครื่อง	4.70	0.47	มากที่สุด
การติดตามดูแลให้ผู้โดยสารทุกคนสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลาที่อยู่บนเครื่องบิน	4.58	0.58	มากที่สุด
การกำหนดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสวมหน้ากากอนามัย อุปกรณ์ป้องกันใบหน้าจากของเหลวติดเชื้อ (Face Shield) และถุงมือยาง(Disposable Medical Rubber Gloves) ตลอดระยะเวลาปฏิบัติการบิน	4.53	0.67	มากที่สุด
การงดให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในระหว่างการบินปฏิบัติการบิน รวมทั้งห้ามผู้โดยสารรับประทานอาหารและเครื่องดื่มที่นำติดตัวมา กรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือจำเป็น อาจพิจารณาจัดน้ำดื่มให้บริการแก่ผู้โดยสารได้ ทั้งนี้ ให้กระทำในพื้นที่ที่ห่างจากผู้โดยสารคนอื่นให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้	4.51	0.84	มากที่สุด
การกำหนดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งถือว่าเป็นบุคลากรด่านหน้าได้รับวัคซีน	4.51	0.72	มากที่สุด
การงดให้บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือแผ่นพับโฆษณาต่าง ๆ สำหรับผู้โดยสาร ยกเว้น เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยเท่านั้น	4.43	0.85	มากที่สุด
การฆ่าเชื้อโรค (Disinfection) ในห้องโดยสาร (Passenger Compartment) หลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติการบิน	4.36	0.71	มากที่สุด
การรวมกลุ่มในขณะจัดเก็บสัมภาระในที่เก็บของเหนือศีรษะ และการเข้าแถวรอใช้ห้องน้ำในห้องโดยสาร มีการรักษาระยะห่างที่เหมาะสม	3.96	0.87	มาก
การอนุญาตให้มีจำนวนผู้โดยสารได้ตามความจุของอากาศยานที่ใช้ในการทำการบินเที่ยวบินนั้นๆ (Passenger capacity)	3.64	0.99	มาก
ในภาพรวม	4.36	0.72	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ขีดความสามารถในการดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน และ ขีดความสามารถในการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน

การวิเคราะห์ข้อมูลขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean=4.39, SD=0.91) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนนำเครื่องขึ้นลง (Final check, Safety check) (Mean=4.43, SD=0.94) อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการสาธิตการใช้อุปกรณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Safety Demonstration) (Mean=4.34, SD=0.84) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน

ขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน	MEAN	SD	แปลความหมาย
การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนนำเครื่องขึ้นลง (Final check, Safety check)	4.43	0.94	มากที่สุด
การกู้ชีพผู้โดยสารเมื่อหมดสติ ไม่หายใจ ชีพจรหยุดเต้น (CPR: Cardio Pulmonary Resuscitation)	4.43	0.89	มากที่สุด
การปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน กรณีลงจอดฉุกเฉิน และมีการอพยพออกจากเครื่องบิน	4.42	0.89	มากที่สุด
การปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน กรณีไฟไหม้บนเครื่องบิน	4.39	0.94	มากที่สุด
การปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน กรณีเครื่องบินสูญเสียความดันบรรยากาศที่เหมาะสม	4.35	0.93	มากที่สุด
การสาธิตการใช้อุปกรณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Safety Demonstration)	4.34	0.84	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.39	0.91	มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.50, SD=1.06) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการต้อนรับและแนะนำที่เก็บสัมภาระ (Mean=4.34, SD=0.75) อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการขายสินค้าบนเครื่องบิน (Mean=2.56, SD=1.40) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการให้แก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน

ขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน	MEAN	SD	แปลความหมาย
การต้อนรับและแนะนำที่เก็บสัมภาระ	4.34	0.75	มากที่สุด
การดูแลความเรียบร้อยของห้องน้ำ	4.29	0.76	มากที่สุด
การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	2.82	1.33	ปานกลาง
การขายสินค้าบนเครื่องบิน	2.56	1.40	น้อย
ในภาพรวม	3.50	1.06	มาก

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ พบว่า ข้อเสนอแนะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุดคือเรื่องวัคซีนที่ให้พนักงานควรมีขีดความสามารถที่ดีในการป้องกันการแพร่ระบาด คิดเป็นร้อยละ 40

ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มาจากข้อคำถามปลายเปิด

ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ	จำนวน (n=100)	ร้อยละ
วัคซีนที่ให้พนักงานควรมีขีดความสามารถที่ดีในการป้องกันการแพร่ระบาด	40	40
การตรวจคัดกรองผู้โดยสารภาคพื้นเมื่อเข้าสนามบินควรมีความเข้มงวดกว่านี้	36	36
ควรระบุให้ผู้โดยสารทุกคนใส่หน้ากากอนามัย(ไม่ใส่หน้ากากผ้า หน้ากากนิรภัย)	30	30
ควรออกค่าปรับหรือบทลงโทษกรณีผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามแนวนโยบาย	30	30
ผู้โดยสารโดยเฉพาะชาวต่างชาติแอบถอดหน้ากากบนเครื่องบิน	26	26
ควรมีการใส่อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE) จนกว่าสถานการณ์จะปลอดภัย	20	20
ควรมีชุดตรวจ ATK บนเครื่องบิน	15	15
สายการบินต้นทุนต่ำที่มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาในการนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง จึงทำให้การรักษาระยะห่างไม่มีขีดความสามารถ	15	15
การให้ข้อมูลสม่ำเสมอ และเป็นปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอย่างมาก	10	10
การนำผู้โดยสารขึ้นเครื่องควรให้ผู้โดยสารที่นั่งริมหน้าต่างขึ้นก่อนจากท้ายเครื่องบินมาหน้าเครื่อง เพื่อลดการติดขัดรักษาระยะห่าง และลดการสัมผัสกัน	5	5

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน พบว่า

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการมีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ แนวปฏิบัติด้านการบริการภาคพื้น (X1) ($p = .000$) และแนวปฏิบัติด้านการบริการบนเครื่องบิน (X2) ($p = .012$) ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายถึง ความเชื่อมั่นของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการภาคพื้น (X1) และแนวปฏิบัติด้านการบริการบนเครื่องบิน (X2) มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัย ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการมีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้คือ $Y1 = .040 + 0.473 (X1) + 0.234 (X2)$ จากสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณดังกล่าว หมายความว่า ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการภาคพื้น (X1) มีค่าเท่ากับ 0.473 หน่วย เป็นบวก และความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการบนเครื่องบิน (X2) มีค่าเท่ากับ 0.234 หน่วย เป็นบวก โดยสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการภาคพื้นเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มขึ้น 0.473 หน่วย และถ้าความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการบนเครื่องบินเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มขึ้น 0.234 หน่วย มีค่า Adjusted R2 เท่ากับ .375 หมายความว่าแนวปฏิบัติด้านการบริการภาคพื้น (X1) และแนวปฏิบัติด้านการบริการบนเครื่องบิน (X2) สามารถพยากรณ์ขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ร้อยละ 38

ตารางที่ 6 สมการถดถอยเชิงพหุของความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบิน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	β	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	.040	.716		.056	.955
ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการภาคพื้น (X1)	.571	.111	.473	5.158	0.000
ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการบนเครื่องบิน (X2)	.478	.187	.234	2.554	0.012

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการมีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่แนวปฏิบัติด้านการบริการภาคพื้น (X1) ($p = .011$) มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายถึง ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการภาคพื้น (X1) มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่แนวปฏิบัติด้านการบริการบนเครื่องบิน (X2) ($p = .0547$) มีค่ามากกว่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายถึง ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการบนเครื่องบิน (X2) ไม่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการมีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้คือ $Y2 = 1.711 + 0.288(X1)$ จากสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณดังกล่าว หมายความว่า ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการภาคพื้น (X1) มีค่าเท่ากับ 0.288 หน่วย เป็นบวก โดยสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการภาคพื้นเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มขึ้น 0.288 หน่วย และสมการนี้มีค่า Adjusted R2 เท่ากับ .088 หมายความว่าแนวปฏิบัติด้านการบริการภาคพื้น (X1) สามารถพยากรณ์ขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ร้อยละ 8.9

ตารางที่ 7 สมการถดถอยเชิงพหุของความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการบนเครื่องบิน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	β	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	1.711	.812		2.106	.038
ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการภาคพื้น (X1)	.327	.126	.288	2.602	0.011
ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการบนเครื่องบิน (X2)	.128	.212	.067	.604	0.547

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าข้อมูลที่ได้สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการบนเครื่องบินอยู่ในระดับมากที่สุด และแนวปฏิบัติในการให้บริการภาคพื้นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่ประกาศใช้กับประชาชนทั่วไปในการดูแลป้องกัน การแพร่ระบาด ส่วนระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการบนเครื่องบินที่มีระดับสูงกว่า แนวปฏิบัติในการให้บริการภาคพื้น เนื่องจากข้อจำกัดในการดูแลผู้โดยสารบริเวณสนามบินที่มีพื้นที่กว้างทำให้การตรวจสอบไม่ทั่วถึง บริเวณสนามบินมีผู้ปฏิบัติงานที่หลากหลายทั้งพนักงานของการท่าอากาศยาน พนักงานสายการบิน และอื่นๆที่อาจมีความเข้าใจในแนวปฏิบัติไม่ตรงกัน รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของสายการบินต้นทุ่นต่ำที่ต้องทำการนำผู้โดยสารขึ้น ลง จากเครื่องบินเวลาจำกัด ทำให้การรักษา ระยะห่างทางสังคมไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติ โดยระดับความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ที่อยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับ Shaw (1997) กล่าวว่าตัวชี้วัดระดับความไว้วางใจ ประกอบด้วย 1) การเปิดเผยข้อมูลต่างๆ 2) การเคารพ และให้เกียรติซึ่งกันและกันอย่างเท่าเทียม มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน 3) ความสอดคล้องกัน คือ การมีความคิดเห็น ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางเดียวกัน โดยผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่าแนวปฏิบัติฯ ควรมีความชัดเจน รัดกุม และกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ไม่ปฏิบัติตามเพื่อให้การควบคุมดูแลผู้โดยสาร และการลด การแพร่ระบาดมีประสิทธิภาพมากขึ้น แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่าง S กับ L ใน SHELL คือ แนวปฏิบัติฯ ที่มีความถูกต้อง ชัดเจน สอดคล้องกัน ส่งผลให้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเชื่อมั่น มั่นใจ และปฏิบัติตาม

2. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ภายใต้แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินด้านการดูแลความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด และขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากแนวปฏิบัติกำหนดให้ผู้โดยสาร ได้รับการตรวจสอบและคัดกรองหลายขั้นตอนตั้งแต่เข้าสนามบินจนถึงก่อนที่จะขึ้นเครื่องบิน และมีกรงดอาหารเครื่องดื่ม การขายสินค้าและการรักษาระยะห่างบนเครื่องบิน ส่วนของผู้ที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบินทั้งนักบินและพนักงานสายการบิน ที่มีนโยบายในการป้องกันการแพร่ระบาดเดียวกันและเป็นนโยบายที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้รับการฝึกอบรมให้รับมือกับสถานการณ์ปกติ และฉุกเฉินมาเป็นอย่างดี มีการเตรียมความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ และความรู้ อย่างดีก่อนทำการบิน สอดคล้องกับ The Civil Aviation Authority of Thailand (2019) แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสาร ในเส้นทางการบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีจุดประสงค์ให้ผู้โดยสารและ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจว่าการเดินทางโดยเครื่องบินมีความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยแนวปฏิบัติฉบับนี้บังคับใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นสนามบิน การท่าอากาศยาน สายการบิน รวมไปถึงผู้โดยสารตั้งแต่ มาถึงสนามบินจนออกจากสนามบิน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ International Civil Aviation Organization (2014) คู่มือการฝึก อบรมด้านความปลอดภัย กำหนดให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องผ่านการฝึกอบรม ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ในหัวข้อตามโครงสร้างของขีดความสามารถ 5 ส่วน 1) การปฏิบัติงานในสถานะการณ์ปกติ 2) การปฏิบัติงานในสถานะการณ์ไม่ปกติ และสถานะการณ์ฉุกเฉิน 3) สิ่งของที่เป็นอันตรายต่อ 4) การดูแลการเจ็บป่วยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ 5) ภัยคุกคาม ด้านความปลอดภัย และ Punpookboon (2020) กล่าวว่าขีดความสามารถที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประกอบด้วย 1) ขีดความสามารถด้านความรู้ ในการรับมือเมื่อเกิดสถานการณ์ผิดปกติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินและการทำงานทั้งด้านการ ให้บริการตามปกติ 2) ขีดความสามารถด้านทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ 3) ขีดความสามารถด้านบุคลิกลักษณะด้านกายภาพ ด้านบุคลิกภาพและทัศนคติ มีทักษะในการสื่อสาร มีความเป็นมืออาชีพ มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวได้ดี สามารถทำงาน เป็นทีมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี และมีทัศนคติที่มองปัญหาเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไข และหาวิธีจัดการได้ โดยผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าระดับขีดความสามารถอยู่ในระดับมาก และพบปัญหาในการทำงานดังนี้ 1) หน้ากากอนามัย ของผู้โดยสารมีความหลากหลาย ไม่ได้มาตรฐาน 2) การรักษาระยะห่างในเวลาที่จำกัดไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติฯ 3) ผู้โดยสารสูงวัย ผู้โดยสารต่างชาติไม่ให้ความร่วมมือในการใส่หน้ากากอนามัย ใส่ผิดวิธี แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่าง S กับ L ใน SHELL คือ ปัจจัยความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อแนวปฏิบัติส่งผลขีดความสามารถในการทำงาน

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินในทิศทางเดียวกัน โดยความเชื่อมั่นนี้สามารถพยากรณ์ขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ร้อยละ 38 สอดคล้องกับ Edwards & Frank (1972) และ HSC_AVIATION (2021) ที่กล่าวว่าความเชื่อมั่นส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ขณะเดียวกันก็สอดคล้องกับ CHI Aerospace (2020) ในหัวข้อ Stress ถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเครียด ขาดความเชื่อมั่น จะปฏิเสธในการไปบิน เพราะความเครียดความวิตกกังวลจะส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัย รวมถึง Latteerasuwan et al (2020) ที่กล่าวว่าสมรรถนะในการจัดการตนเองส่งผลทางบวกต่อขีดความสามารถ และ Kim et al (2022) กล่าวว่าถึงแม้พนักงานของสายการบินจะรับรู้ถึงตัวก่อความเครียด อาการทางอารมณ์ และผลกระทบด้านลบต่อสุขภาพจิตในระดับสูง แต่พวกเขาก็ยังแสดงความชื่นชมที่มีงานทำท่ามกลางการปรับโครงสร้างทรัพยากรบุคคลของสายการบิน และเอาชนะตัวก่อความเครียดด้วยการประนีประนอมกับปัญหาความไม่มั่นคงของงานที่ถูกกระตุ้น โดยโรคระบาด ขณะที่ความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัตินี้สามารถพยากรณ์ขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการบนเครื่องบินได้เพียงร้อยละ 8.8 สอดคล้องกับ The Civil Aviation Authority of Thailand (2019) ที่กำหนดให้สายการบินงดการให้บริการ และจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่มบนเครื่องบินเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพสอดคล้องกันและมีคำแนะนำเพื่อทำให้การป้องกันการแพร่ระบาดมีประสิทธิภาพมากขึ้นดังนี้ 1) กำหนดเกณฑ์ในการตรวจเอกสารยืนยันการได้รับวัคซีนครบตามเกณฑ์ หรือเอกสารแสดงผลการตรวจหาเชื้อโควิด-19 ให้ชัดเจน และรัดกุม 2) ระบุอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลให้ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ 3) ควรมีการกำหนดค่าปรับ หรือบทลงโทษเพื่อให้ผู้โดยสารทุกคนทำตามแนวปฏิบัติและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด 4) นโยบายองค์กรที่เกี่ยวข้องควรสอดคล้องกับแนวปฏิบัติฯ 5) วัคซีนที่เตรียมให้บุคลากรด้านหน้าควรมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์โดย SHELL model ได้ว่า ถ้าแนวปฏิบัติฯ (S) มีความถูกต้อง เหมาะสม น่าเชื่อถือ ก็จะทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เข้าใจ เชื่อใจ เกิดความเชื่อมั่น และปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ ทำให้จะลดความผิดพลาดจากการทำงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย การทำอากาศยาน สายการบิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรคำนึงถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของผู้โดยสารและผู้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนา แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ให้สอดคล้องเป็นเอกภาพ และบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะส่วนของการให้บริการภาคพื้นดินที่ควรมีการตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ อย่างเข้มงวด มีการออกแนวนโยบายที่ชัดเจน รวมถึงการออกบทลงโทษ ค่าปรับหรืออื่นๆ เพื่อรักษาความปลอดภัย เช่น การรักษาระยะห่างในบริเวณที่มีคนทำกิจกรรมอย่างหนาแน่น เช่น ห้องน้ำ พื้นที่ออกบัตรขึ้นเครื่อง การลำเลียงผู้โดยสารขึ้น ลง จากเครื่องบิน การใช้ลิฟท์โดยสาร รถลำเลียงผู้โดยสาร รวมถึงการระบุคุณสมบัติอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (หน้ากากอนามัย) ที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐานเดียวกัน

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความเชื่อมั่นแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ พนักงานด้านหน้า โดยการการจัดเตรียมวัคซีนที่มีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพเหมาะกับการปฏิบัติงาน การเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน การปรับขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้ความรู้ การฝึกอบรม และพื้นที่ในการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายของสายการบินและแนวปฏิบัติของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

3. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย การทำอากาศยาน สายการบิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารและผู้ปฏิบัติงาน โดยการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจและเกิดความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติ และการเดินทางโดยเครื่องบิน

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดของจำนวนและความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากในช่วงเวลาที่ทำกรรวบรวมข้อมูล บางสายการบินให้บริการเฉพาะการขนส่งสินค้าทางอากาศ หรือมีส่วนส่วนในการขนส่งผู้โดยสารเป็นส่วนน้อย นอกจากนี้ หลายสายการบินมีนโยบายให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสลับกันไปบินที่ละกลุ่ม ตัวอย่างเช่น สายการบิน A แบ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมด 100 คนเป็น 2 กลุ่ม ไตรมาสแรกกลุ่ม 1 ไปบิน ขณะที่กลุ่มที่ 2 พัก ไตรมาสสอง กลุ่ม 2 ไปบิน กลุ่มแรกพัก เป็นต้น (Kitcharoen N., personal communication, October 6, 2021) ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำตัวแปรอิสระอื่นๆ เช่นลักษณะประชากร มาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และไม่ได้นำมาวิเคราะห์ในสมการพยากรณ์ความเชื่อมั่น

2. ความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อแนวปฏิบัติที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการทำงานมาจากตัวแปรอื่นใน SHELL model อีกด้วย เช่น ภาวะการแพร่ระบาด COVID 19 ภาวะทางเศรษฐกิจ สมรรถนะในการจัดการตนเอง และ อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน สนามบิน ที่ช่วยลดการแพร่ระบาด จึงควรนำตัวแปรเหล่านี้มาศึกษาเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- Aviation Economics Division. (2020, 31 December). *State of Thai Aviation Industry*. Aviation Economics Division, Aviation Industry Promotion Department, The Civil Aviation Industry of Thailand. <https://www.caat.or.th/th/archives/57599> [in Thai]
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. Elsevier Scientific Publishing co.
- CHI Aerospace. (2020, September 21). *The PAVE Checklist*. CHI Aerospace. <https://www.chi.aerospace.com/post/the-pave-checklist>
- Cronbach, L. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). Harper Collins Publishers.
- Edwards, E., & Frank P., L. (1972). *Man and Computer in Process Control*. Institution of Chemical Engineers.
- Frank H., H., & Harry W., O. (2017). *Human Factors in Flight* (2nd ed.). Routledge.
- HSC_AVIATION. (2021, April 9). *SHELL Model*. HSC_AVIATION. <https://th-th.facebook.com/hscaviation/posts/4442216575805729/>
- International Civil Aviation Organization. (2016). Annex 6 Operation of Aircraft: Part I – International Commercial Air Transport – Aeroplanes (10th ed.). International Civil Aviation Organization
- International Civil Aviation Organization. (2014). ICAO Cabin Crew Safety Training Manual. ICAO: Safety. <https://www.icao.int/NACC/Documents/Meetings/2014/CCCWORKSHOP/Session%203%20-%20ICAO%20Doc%2010002%20R1.pdf>
- Kim, S., Wong, A. K. F., Han, H., & Yeung, M. W. (2022). Airline employees' stress amidst the COVID-19 pandemic and its job-related consequences. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 27(1), 30-47.
- Latteerasuwan, S., Naipinit, D., & Kaenmanee, S. (2020). Competency factors of entrepreneurs in the Northeastern region of Thailand affecting competitiveness against countries in the Greater Mekong Sub-region. *The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 1/2563, 174-195. [in Thai]
- McClelland, D. C. (1961). *Achieving society* (Vol. 92051). Simon and Schuster.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence rather than for "Intelligence.". *American Psychologist*. 28(1), 1.
- Narongvanich, T. (2020). *How will the aviation industry go through with COVID-19?*. Sripatum University. <https://www.spu.ac.th/activities/27300> [in Thai]

- Punpookboon, C. (2020). Cabin crew Competency. *Journal of Sustainable Tourism Development* , 2(2), 81-95. [in Thai]
- Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. Ronald Press.
- Shaw, R. B. (1997). Trust in the balance: Building Successful Organizations on Results, Integrity, and Concern. Jossey-Bass.
- Silpcharu, T. (2017). *SPSS and AMOS: Research and Data Analysis* (17th ed.). Business R&D.
- Sombultawee, K. (2018). Factor analysis and Behavior in selecting credit card of. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 2, 302-315. [in Thai]
- Sriburi R. (2021). Superspreading of Covid-19 by Covid-19 Superspreaders. *Chiang Mai Medical Journal*, 60(3), 395-406. doi: 10.12982/CMUMEDJ.2021.35
- The Civil Aviation Authority of Thailand. (2019). *Guidelines for Airport Operators and Air Operators on Domestic Air Routes During the Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*. The Civil Aviation Authority of Thailand. <https://www.caat.or.th/th/archives/49815>. [in Thai]
- Urwongse, K. (2019). Focus Group Discussion: Effective Qualitative Data Collection Technique. *STOU Education journal*, 12(1), 17-30.
- Vanichbuncha, K. (2013). *Factor Analysis with SPSS and AMOS for Research*. SE-ED.
- Vipaseranee, P., & Santinarong, L. (2021). Impacts of the COVID 19 epidemic That affect the quality of life of flight attendants. *The 13th NPRU National Academic Conference* (pp. 2360 – 2367). Nakhon Pathom Rajabhat University.