

การกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผูกพันทางจิต และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

SELF-DETERMINATION, PSYCHOLOGICAL WELL-BEING, AND EMPLOYEE ENGAGEMENT OF FLIGHT ATTENDANTS IN A LOW-COST AIRLINE

กานต์กนก ลีลากานต์¹ และ รัตติกรณ์ จงวิศาล²
Karnkanok Leelakarn¹ and Rattigorn Chongvisal²

¹⁻² ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Department of Psychology, Faculty of Social Science, Kasetsart University
E-mail Karnkanok.l@ku.th

* บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องการกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผูกพันทางจิต และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่ง
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2568

Received: July 16, 2025

Revised: November 14, 2025

Accepted: December 22, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผูกพันทางจิต และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผูกพันทางจิต และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ศึกษาอิทธิพลของการกำหนดได้ด้วยตนเอง และความผูกพันทางจิตต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่ง 151 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดการกำหนดได้ด้วยตนเอง แบบวัดความผูกพันทางจิต และแบบวัดความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำมีการกำหนดได้ด้วยตนเองในระดับสูง ความผูกพันทางจิตในระดับสูง และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานในระดับปานกลาง การกำหนดได้ด้วยตนเองสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และความผูกพันทางจิตสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และการกำหนดได้ด้วยตนเอง และความผูกพันทางจิตร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ เป็นร้อยละ 36.6 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

คำสำคัญ

การกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผูกพันทางจิต ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน สายการบินต้นทุนต่ำ

ABSTRACT

The purposes of the current study were to: firstly, study the level of self-determination, psychological well-being, and employee engagement of flight attendants in a low-cost airline; secondly, the correlation among self-determination, psychological well-being, and employee engagement of flight attendants in a low-cost airline; and thirdly, the influence of self-determination and psychological well-being towards employee engagement of flight attendants in a low-cost airline. The research sample consisted of 151 flight attendants of a low-cost airline. The research instruments included a personal-information questionnaire, self-determination test, psychological well-being test, and employee-engagement test. The data were analyzed with the statistical methods to obtain percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The research results were explained that the level of self-determination and psychological well-being of flight attendants in a low-cost airline were high while the level of employee engagement of flight attendants in a low-cost airline was medium. Self-determination was positively correlated with employee engagement at a statistically significant level of .01. Moreover, psychological well-being was positively correlated with employee engagement at a statistically significant level of .01. In addition, self-determination and psychological well-being could cooperatively predict employee engagement of flight attendants in a low-cost airline at 36.6% of the variance (adjusted $R^2 = .366$, $p < .001$) representing a statistically significant level of .01.

Keywords

Self-Determination, Psychological Well-Being, Employee Engagement, Low-Cost Airline

ความสำคัญของปัญหา

สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) เป็นธุรกิจด้านการคมนาคมที่ได้รับผลกระทบอย่างมากจากการระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือ โควิด 19 (COVID-19) จากการระบาดครั้งนั้นทำให้มีจำนวนผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตจำนวนมาก ดังนั้นการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศจึงจำเป็นต้องหยุดชะงักชั่วคราวเพื่อความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งเป็นภาคอุตสาหกรรมหนึ่งที่ได้รับผลกระทบเป็นอันดับต้นๆ (Chowdhury et al. 2022) เนื่องจากมีการยกเลิกเที่ยวบินเป็นจำนวนมาก และรายได้ของสายการบินลดลงอย่างฉับพลัน เป็นเหตุให้สายการบินต้องปรับตัวเพื่อการอยู่รอด อาทิ การปรับลดขนาดองค์กร การปรับโครงสร้าง หรือแม้กระทั่งการปลดพนักงานออกจากองค์กร

แม้ในปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขได้ออกประกาศยกเลิกโควิด-19 จากการเป็นโรคติดต่ออันตราย และประเทศไทยได้ดำเนินการเปิดประเทศเต็มรูปแบบตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 อย่างไรก็ตาม บางส่วนของธุรกิจสายการบินในประเทศไทยยังไม่สามารถปรับตัวและกลับมาดำเนินธุรกิจได้อย่างเต็มรูปแบบ อีกทั้งบางสายการบินยังมิได้ปรับนโยบายการดูแลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้สอดคล้องกับสภาพก่อนการระบาดได้อย่างเหมาะสม โดยผลที่ตามมากระทบต่อความรู้สึกโดยรวม ความผาสุก และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cahill, Cullen and Gaynor, 2022) และยิ่งพบว่า การดูแลพนักงานโดยการจัดสรรสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Yoelao, 2023).

นอกจากนี้ ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเป็นธุรกิจด้านการคมนาคมทางอากาศที่มีบทบาทมากขึ้น ในอุตสาหกรรมการบิน เป็นรูปแบบการเดินทางที่ได้รับความนิยม และมีบริการให้เลือกที่มีความหลากหลาย ส่งผลให้ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำมีการแข่งขันสูงและเติบโตอย่างรวดเร็ว และคาดการณ์ได้ยาก หรือเรียกอีกในชื่อหนึ่งว่า โลกแห่งยุคที่ผันผวน (VUCA World) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความกังวลใจ และความยืดหยุ่นผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร (Deo, 2018) และเนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบทบาทสำคัญต่อสายการบิน มีหน้าที่ให้บริการด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกภายในห้องโดยสาร อีกทั้งยังเป็นเสมือนตัวแทนเชิงประสบการณ์ของสายการบินต่อผู้โดยสารและสาธารณะ นอกเหนือจากนั้น อุตสาหกรรมการบินมีบทบาทสำคัญต่อภาคธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งในปี 2567 มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมด้านการท่องเที่ยว (Tourism GDP) มีมูลค่า 650,952 ล้านบาท (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2568) ดังนั้นธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำจึงควรปรับตัวและเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร โดยให้ความสำคัญกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ส่งเสริมในด้านการพัฒนาศักยภาพ เพื่อให้มีพร้อมต่อสถานการณ์ต่างๆ (Bughin and Woetzel, 2022) อีกทั้ง องค์กรจำเป็นต้องเล็งเห็นความสำคัญของความผูกพัน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เปรียบเสมือนฟันเฟืองมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรต่อไป

ความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงานยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรของพนักงาน มีงานวิจัยพบว่าพนักงานที่มีความยืดหยุ่นผูกพันในระดับสูง มีการขาดงานน้อยลง คุณภาพของงานดีขึ้น (Bell-Ellis et al., 2015) ปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นคือ การกำหนดได้ด้วยตนเอง (Self-determination) ซึ่งเป็นทัศนคติและพฤติกรรมโดยรวมของบุคคลที่นำไปสู่การกำหนดเป้าหมายด้วยตนเอง และทำให้บุคคลดำเนินการตามเป้าหมายเหล่านั้น (Hagger and McAnally, 2024) ผลการวิจัยอธิบายว่า การกำหนดได้ด้วยตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงาน และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงาน (Rejito and Sondari, 2016) นอกจากนี้ ความผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสำคัญต่อองค์กรเช่นเดียวกัน และประเด็นความผูกพันที่ได้รับความสนใจอย่างยิ่ง คือ ความผูกพันทางจิต (Psychological well-being) ซึ่งส่งผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงาน โดยความผูกพันทางจิตเป็นการประเมินอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคล รวมถึงประสบการณ์ ซึ่งบุคคลจะรับรู้ถึงความผูกพันเมื่อรู้สึกพึงพอใจมากๆ หากได้ทำในสิ่งที่ชอบ หรือสนใจ (Diener, 2000) ยังพบว่า ความผูกพันทางจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์ ความรู้สึกผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร (Cooper et al, 2008) สำหรับองค์การที่เล็งเห็นความสำคัญในการสำรวจและพัฒนาาระดับความผูกพันทางจิตพบว่าองค์การเหล่านั้นมีความเข้มแข็ง มีผลกำไรดีขึ้น และการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (British Psychological Society, 2022) และ ความผูกพันทางจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงาน (Robertson and Cooper, 2010)

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาในเรื่องการกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผูกพันทางจิต ความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของสายการบินสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพัน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ รวมถึงต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

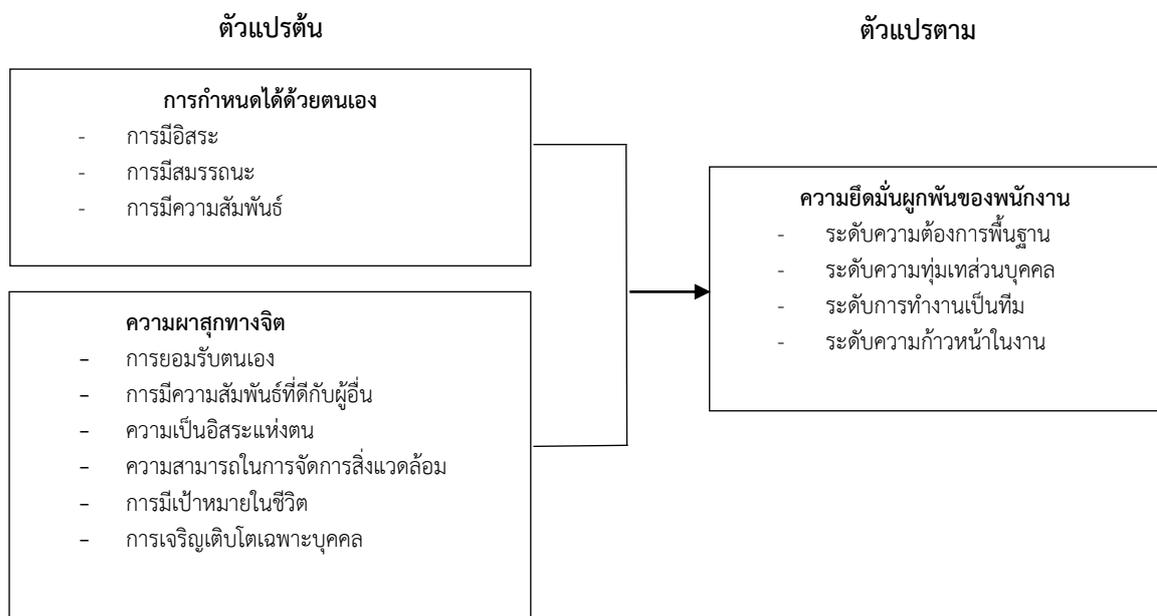
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของการกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผูกพันทางจิต และความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผูกพันทางจิต และความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการกำหนดได้ด้วยตนเอง และความผูกพันทางจิต ที่มีผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

สมมติฐานการวิจัย

1. การกำหนดได้ด้วยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
2. ความผูกพันทางจิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
3. การกำหนดได้ด้วยตนเอง และความผูกพันทางจิตสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบวัด ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลออนไลน์ (online) ซึ่งสร้างผ่าน Google Forms

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 248 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan อภิญา หิรัญวงศ์ และคณะ (2556 อ้างถึง Krejcie and Morgan, 1970) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นคิดเป็นจำนวน 151 คน ประกอบด้วย Team Leader, Cabin Leader (Flight Purser), Cabin Crew และ Junior Cabin Crew อย่างไรก็ตาม ในการเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้จำนวนทั้งสิ้น 160 คน (เกินมาร้อยละ 5.96) เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย หรือไม่ครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานและเวลาทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความแตกต่างและผันแปรตามตารางบินที่ไม่แน่นอน การเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจึงเป็นวิธีที่เหมาะสมในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างที่พร้อมให้ข้อมูลภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาและการเข้าถึง โดยเป็นการแจกแบบวัดให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับมอบหมายให้มาปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดได้ด้วยตนเอง และได้สร้างแบบวัดการกำหนดได้ด้วยตนเองจากแนวคิดของ Ryan and Deci (2017) จากนั้นนำไปให้

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ (IOC: Index of Item-Objective Congruence) สำหรับข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ .50 ถือว่าเป็นข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา สามารถนำไปใช้ในแบบวัดได้ แต่หากน้อยกว่า .50 ต้องตัดทิ้ง หรือนำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูล โดยแบบวัดการกำหนดได้ด้วยตนเองมีข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ ที่มีค่าดัชนีมากกว่า .50

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบวัด ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีรวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบวัดแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามตรวจรายการ (Check List) และเติมความ (Completion) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบวัดการกำหนดได้ด้วยตนเอง สร้างขึ้นมาตามแนวคิดของ Ryan and Deci (2017) ซึ่งแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การมีอิสระ (Autonomy) การมีสมรรถนะ (Competence) และการมีความสัมพันธ์ (Relatedness) จำนวน 18 ข้อ ใช้มาตรวัดการประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบวัดความผาสุกทางจิต ผู้วิจัยใช้แบบวัดความผาสุกทางจิตของบัณฑิตา หล่อนิมิตติ (2560) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Ryff and Singer (2008) ใช้มาตรวัดการประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 12 ข้อคำถาม แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1. การยอมรับตนเอง 2. ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น 3. ความเป็นอิสระ 4. การจัดการสิ่งแวดล้อม 5. การมีเป้าหมายในชีวิต และ 6. การเติบโตเฉพาะบุคคล

ตอนที่ 4 แบบวัดความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน ผู้วิจัยใช้แบบวัดของสุกัญญา รัชมีธรรมโชติ (2556) ซึ่งเป็นแบบวัด Q12 ตามแนวคิดของ The Gallup Organization (2013) จำนวน 12 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 ความก้าวหน้าในงาน ระดับที่ 2 การทำงานเป็นทีม ระดับที่ 3 ความทุ่มเทส่วนบุคคล และระดับที่ 4 ความต้องการพื้นฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้วิเคราะห์ระดับ และแปลความหมายของตัวแปร ได้แก่ การกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผาสุกทางจิต และความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์คู่กันกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงให้เห็นถึงค่าการกระจายของข้อมูล

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผาสุกทางจิต และความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบวิธี Enter (Enter regression analysis) เพื่อวิเคราะห์หาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ การกำหนดได้ด้วยตนเอง และความผาสุกทางจิตที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ระดับของการกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผาสุกทางจิต และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำมีการกำหนดได้ด้วยตนเองอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ในส่วนของความผาสุกทางจิตพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำมีความผาสุกทางจิตอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการกำหนดได้ด้วยตนเอง ระดับความผาสุกทางจิต และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การกำหนดได้ด้วยตนเอง	3.83	0.45	สูง
ความผาสุกทางจิต	3.73	0.41	สูง
ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน	3.16	0.38	ปานกลาง

(n=160)

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผาสุกทางจิต และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าการกำหนดได้ด้วยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .561$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และ พบว่าความผาสุกทางจิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .571$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดได้ด้วยตนเอง ความผาสุกทางจิต และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน (r)
การกำหนดได้ด้วยตนเอง	.561**
ความผาสุกทางจิต	.571**

(n=160)

หมายเหตุ ; * $p < .01$

ก่อนการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น เพื่อทดสอบว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์สูงเกิน .80 หรือไม่ หากพบว่ามีค่าความสัมพันธ์สูงเกิน .80 จะแสดงให้เห็นว่าตัวแปรไม่เป็นอิสระต่อกัน เกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity Problem (อภิญา หิรัญวงษ์ และคณะ, 2556) เมื่อทดสอบ

พบว่าค่าความสัมพันธ์มีไม่เกิน .80 จึงสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter ต่อไปได้ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างกำหนดได้ด้วยตนเอง และความผาสุกทางจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

(n=160)

ตัวแปร	กำหนดได้ด้วยตนเอง	ความผาสุกทางจิต
กำหนดได้ด้วยตนเอง	1	
ความผาสุกทางจิต	.717**	1

หมายเหตุ ; * p < .01

3. ผลการวิเคราะห์หือทธิพลของการกำหนดได้ด้วยตนเอง และความผาสุกทางจิต ที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า การกำหนดได้ด้วยตนเอง และความผาสุกทางจิตสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 โดยสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานได้ร้อยละ 36.6 ($R^2_{adj} = .366$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .611 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำได้ดีที่สุด คือ ความผาสุกทางจิต (Beta = .347) และถัดลงมาคือ การกำหนดได้ด้วยตนเอง (Beta = .313) รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter โดยใช้การกำหนดได้ด้วยตนเอง และความผาสุกทางจิตเป็นตัวทำนายร่วมความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

(n=160)

ตัวแปรทำนาย	b	SE.b	Beta	t	P
การกำหนดได้ด้วยตนเอง	.264	.076	.313	3.456	.001
ความผาสุกทางจิต	.316	.083	.347	3.831	.000
ค่าคงที่ (Constant)	.969				

$R = .611$ $R^2 = .374$ $R^2_{adj} = .366$ $F_{overall} = .366$ $p = .000$

หมายเหตุ ; * p < .001

เมื่อนำตัวแปรต้นที่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำได้มาเขียนเป็นสมการการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้ตามลำดับ

ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน = $.969 + .264(\text{การกำหนดได้ด้วยตนเอง}) + .316(\text{ความผูกพันทางจิต})$

ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน = $.313(\text{การกำหนดได้ด้วยตนเอง}) + .347(\text{ความผูกพันทางจิต})$

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลในส่วนนี้สะท้อนถึงวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย โดยจะเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดได้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับสูงสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานสามารถกำหนดพฤติกรรมของตนเอง เข้าใจตัวเองในทุกมิติ สามารถฝึกฝนตนเองให้มีทักษะ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ นำใช้โดยไม่ต้องมีผู้ใดคอยกำกับ อาจสืบเนื่องจากลักษณะการทำงานที่มีข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร ขอบเขตความรับผิดชอบที่ระบุไว้ชัดเจน พนักงานจึงปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีอิสระ อีกทั้งยังสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างแผนก จึงถือเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ประกอบกับกระบวนการคัดเลือกที่ช่วยให้องค์กรได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เมื่อพนักงานสามารถกำหนดลักษณะของงาน มีอิสระในการตัดสินใจเรื่องงาน และเรื่องอื่นๆ ได้ด้วยตนเองจะส่งผลต่อระดับการกำหนดได้ด้วยตนเองของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ryan and Deci (2017) และ Wehmeyer et al. (1997 cited in Didion, et al., 2021) ซึ่งอธิบายว่าการกำหนดได้ด้วยตนเองจะเน้นไปที่การพัฒนาทักษะ กล่าวคือบุคคลมีทางเลือกที่จะพัฒนาทักษะของตนเอง และสามารถควบคุมพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

2. ความผูกพันทางจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งอยู่ในระดับสูงเช่นกัน อธิบายได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกพอใจ มีความสุข มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น รับรู้ได้ถึงศักยภาพ และตระหนักถึงเป้าหมายในชีวิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานสามารถจัดการตารางบินได้ ทำให้สามารถบริหารเวลาได้ตามความต้องการ และองค์การมีนโยบายที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพและสามารถทำงานในหลายบทบาท นอกจากนี้ พบว่าองค์การสนับสนุนบรรยากาศการทำงานที่สนุกสนานพนักงานได้แสดงความสามารถของตนเอง และส่งเสริมให้มีโอกาสทำงานร่วมกับพนักงานแผนกอื่นๆ เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นได้รับประสบการณ์ที่ดี รับรู้ได้ถึงสมรรถนะทำให้รู้สึกถึงคุณค่าในตนเองส่งผลให้ความผูกพันทางจิตอยู่ในระดับสูงเป็นไปตามแนวคิดของ Ryff and Singer (2008) ซึ่งกล่าวไว้ว่า เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นในสังคมได้รับประสบการณ์ที่ดี รับรู้ได้ถึงสมรรถนะ ตลอดจนรู้สึกถึงคุณค่าในตนเองส่งผลให้ความผูกพันทางจิตอยู่ในระดับสูง

3. ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานเชื่อมั่นในองค์กร ต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะสร้างผลงานที่น่าพอใจในระดับปานกลาง อาจสืบเนื่องมาจากความคาดหวังในด้านผลตอบแทนสวัสดิการพื้นฐานที่เปลี่ยนแปลงไป การปรับเกณฑ์ที่ใช้ในการเลื่อนขั้น จึงอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความผูกพันของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ The Gallup Organization (2013) นอกจากนี้ พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ไม่ทราบและไม่เข้าใจถึงพันธกิจขององค์กร เนื่องจากการสื่อสารที่ไม่สม่ำเสมอและไม่ทั่วถึง ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นสาเหตุให้ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

4. การกำหนดได้ด้วยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 สะท้อนให้เห็นว่าการกำหนดได้ด้วยตนเอง และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับลักษณะของงานที่พนักงานสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง และองค์การจัดฝึกอบรมเพื่อทบทวนทักษะความรู้ทุกปี ระบบการประเมินผลงานที่ส่งเสริมการพัฒนาบุคคล นอกจากนั้น การให้หัวหน้า

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Team Leader) จัดกลุ่มและทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลภายในกลุ่มช่วยส่งเสริมด้านความสัมพันธ์ ทำให้พนักงานมีพื้นที่แสดงความคิดเห็น และรู้สึกผูกพัน ซึ่งเป็นไปตามผลวิจัยของ Hagger and McAnally (2024) ได้อธิบายว่าการกำหนดได้ด้วยตนเองโดยรวมทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนให้มีแรงจูงใจภายใน และสามารถกำหนดพฤติกรรมของตนเองจะทำให้พนักงานมีความยึดมั่นผูกพัน และความผูกพันทางจิตในระดับที่สูงขึ้น

5. ความผูกพันทางจิตสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 บ่งชี้ว่า ความผูกพันทางจิต และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานมีสุขภาพกายและจิตที่สมบูรณ์ จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในตนเอง มีความสุข เข้าใจตนเองและผู้อื่น นำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดี รับรู้ถึงศักยภาพและสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเหตุผลว่าพนักงานที่มีความผูกพันทางจิตในระดับสูงมีโอกาสที่จะมีความยึดมั่นผูกพัน สอดคล้องกับผลวิจัยของ Robertson and Cooper (2010) โดยผลการศึกษาอธิบายว่า องค์การที่ให้ความสำคัญกับความผูกพันทางจิตของพนักงานจะทำให้พนักงานมีความยึดมั่นผูกพันตามไปด้วย

6. การกำหนดได้ด้วยตนเอง และความผูกพันทางจิตสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำได้ดีที่สุด คือ ความผูกพันทางจิต ($Beta = .347$) และถดถอยมาคือ การกำหนดได้ด้วยตนเอง ($Beta = .313$)

7. การกำหนดได้ด้วยตนเองสามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำได้ อาจเพราะมนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่จะแสดงออกอย่างเสรี ต้องการตัดสินใจและจัดการด้วยความสามารถและทักษะของตนเอง บรรเทาความสัมพันธ์ที่ดี ต้องการที่จะเข้าใจตนเอง ดังนั้นเมื่อพนักงานได้รับโอกาสในการปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากการแทรกแซง มีอิสระในการตัดสินใจ สามารถบริหารจัดการเที่ยวบินได้ด้วยตนเอง จะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความผูกพันต่องานและต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Rejito and Sondari (2016) ที่ระบุว่า เมื่อองค์กรส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เติมเต็มความต้องการพื้นฐานด้านอิสระในการตัดสินใจ การมีสมรรถนะ และการมีความสัมพันธ์จะทำให้พนักงานมีระดับแรงจูงใจภายในและความยึดมั่นผูกพันที่สูงขึ้น

8. ความผูกพันทางจิตสามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำได้ดีที่สุด อาจเพราะองค์การเล็งเห็นถึงความสำคัญของภาระงานที่เพิ่มขึ้น จึงมีการวางแผนกำลังคนให้เหมาะสม และองค์การได้ให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี โดยการจัดเลี้ยงและจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อยู่เสมอ เมื่อพนักงานมีความสุข สนุกสนานซึ่งกันและกัน รับรู้ถึงความก้าวหน้าในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและต่อองค์กรจะทำให้พนักงานมีความยึดมั่นผูกพัน ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยของ Shuck and Reio (2013) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความยึดมั่นผูกพันของพนักงานและความผูกพันทางจิต ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรทางการแพทย์ ในประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดาและญี่ปุ่น โดยผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความผูกพันทางจิตมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันของบุคลากรทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. จากผลการศึกษาพบว่า การกำหนดได้ด้วยตนเองสัมพันธ์ทางบวก และสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ศึกษาจึงขอให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 องค์กรควรมีการคงไว้และส่งเสริมปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดได้ด้วยตนเอง โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้แสดงความคิดเห็นเพื่อออกแบบขั้นตอนการให้บริการ (In-flight Service Flow) รวมไปถึงการขยายขอบเขตงาน (Job enlargement)

1.2 องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องแรงจูงใจ โดยมุ่งเน้นไปที่ความต้องการทางจิตวิทยา พื้นฐานด้านการมีอิสระในการเลือกรับสวัสดิการที่เหมาะสม

1.3 องค์กรควรกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ท้าทายและเฉพาะเจาะจง เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานด้านสมรรถนะ และส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการที่จะพัฒนานตนเองให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้สำเร็จ

1.4 องค์กรควรจัดให้มีการประชุมภายในแผนก Onboard Cabin Crew Experience ปีละครั้งตามความเหมาะสม และในการประชุมแต่ละครั้งควรให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละตำแหน่งเข้าร่วมด้วยเพื่อรับทราบถึงข้อมูลสำคัญภายในองค์กร

2. จากผลการศึกษาพบว่า ความผาสุกทางจิต สัมพันธ์ทางบวก และสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

2.1 องค์กรควรจัดฝึกอบรมเรื่องการส่งเสริมสุขภาพกายและจิตใจที่ดี ผ่านทางกิจกรรม รวมไปถึงการสำรวจระดับความสุขในการทำงานโดยติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

2.2 องค์กรควรสนับสนุนให้มีการแนะแนวทางเพื่อพัฒนาอาชีพหลังการเกษียณงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเฉพาะทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ หรืออาจสำรวจจากความสนใจ

2.3 องค์กรควรนำกลยุทธ์ 7 ประการ ที่ช่วยสนับสนุนความผาสุกทางจิต จากผลการศึกษาของ Harvard Business Publishing โดย Erin, et al. (2021) มาประยุกต์ใช้ดังนี้ 1) ให้อำนาจและอิสระในการตัดสินใจ 2) ปรับเวลาการทำงานให้มีความยืดหยุ่น 3) กำหนดตารางการทำงานที่ชัดเจน 4) มีการวางแผนกำลังคนอย่างเหมาะสม 5) จัดฝึกอบรมเรื่องภาวะผู้นำ 6) เปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ทำงานที่ท้าทายด้วยความคิดสร้างสรรค์ 7) จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไปสามารถเปลี่ยนประเภทสายการบิน เป็นสายการบินระดับพรีเมียม สายการบินเช่าเหมาลำ หรือสายการบินในภูมิภาค เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบและขยายผล

2. การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาตัวแปรต้น ได้แก่ กำหนดได้ด้วยตนเอง และความผาสุกทางจิต ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปนำตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) จิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) การผสมผสานระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Work-Life Integration)

3. การวิจัยครั้งต่อไปอาจนำวิธีการศึกษาแบบอื่นมาใช้ร่วมกันกับการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ หรือการสังเกตพฤติกรรมพนักงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- บัณฑิตา หล่อนิมิตติ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทางจิตในผู้บริหารระดับกลางของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*, 9, 171-188.
- สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า. (2568). *สนค. จับตาแนวโน้มภาคการท่องเที่ยวไทย สู่ออกัสต์*
ขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระยะยาว. สืบค้น มิถุนายน 27, 2568 จาก <https://tpso.go.th/news/2501-0000000018>
- สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ. (2556). *Employee Engagement in Practice* ผูกใจพนักงานอย่างไรให้ได้ทั้งใจทั้งงาน (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด (มหาชน).
- อภิญา หิรัญวงษ์ และคณะ. (2556). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 6).มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: คณะวิทยาศาสตร์ ภาควิชาสถิติ.

ภาษาอังกฤษ

- Bell-Ellis, et al. (2015). Spirit at Work in Faculty and Staff Organizational Commitment. *Journal of Management, Spirituality and Religion*, 12(2), 156-177.
- British Psychological Society. (2022). *Working Group on Health and Well-being in the Workplace*. The United Kingdom: Division of Occupational Psychology.
- Burhan, J., & Woetzel, J. (2022). *Navigating a world of disruption*. Retrieved October 11, 2022, from <http://mckinsey.com/featured-insights/innovation-and-growth/navigating-a-world-of-disruption>.
- Cahill, J., Cullen, P., & Gaynor, K. (2022). The case for change: aviation worker wellbeing during the COVID 19 pandemic, and the need for an integrated health and safety culture. *Cognition, Technology & Work*, 25(1), 75-117.
- Chowdhury et al. (2022). *Effects of the coronavirus (COVID-19) pandemic on "high-contact" industries*. Retrieved January 28, 2023, from <http://ons.gov.uk/economy/grossvalueaddedgva/articles/effectsofthecoronaviruscovi19pandemiconhighcontactindustries/2022-05-06>.
- Cooper, C. et al. (2008). Well-being—absenteeism, presenteeism, costs and challenges. *Occupational Medicine*, 58(8), 522-4.
- Deo, D. T. (2018). Employee Engagement in VUCA Period by Means of Employer Branding In Indian IT Industry. *IOSR Journal of Business and Management*, 24 (2), 22-27.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.
- Erin, K. et al. (2021). *7 Strategies to Improve Your Employees: Health and Well-Being*. Retrieved April 27, 2022, from <https://hbr.org/2021/10/7-strategies-to-improve-your-employees-health-and-well-being>.
- Hagger, M. S. & McAnally, K. (2024). Self-determination theory and workplace outcomes: A conceptual review and future research directions. *Behavioral Sciences*, 14(6), 428.
- Rejito, C. & Sondari, M. (2016). The Antecedent Factor of Employee Engagement from a Self-Determination Theory Perspective. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 15, 626-629.

- Robertson, I. T., & Cooper, C. L. (2010). Full engagement: the integration of employee engagement and psychological well-being. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(4), 324-336.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (1985). Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior. *Springer Science & Business Media*, 8(7), 68-78.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. New York: The Guilford Press.
- Ryff, C. D., & Singer B. H. (2008). Know thyself and become what you are: An eudaimonic approach to psychological wellbeing. *Journal of Happiness Studies*, 9, 13-39.
- Shuck, B., & Reio, T. S. (2013). Employee Engagement and Wellbeing: A Moderation Model and Implications for Practice. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 2, 43-58.
- The Gallup organization. (2013). *The Q12: The World's Leading Employee Engagement Survey*. Retrieved February 16, 2023, from <https://www.gallup.com/q12-employee-engagement-survey/>
- Wehmeyer, M., & Schwartz, M. (1997). Self-determination and positive adult outcomes: A follow-up study of youth with mental retardation or learning disabilities. *Exceptional Children*, 63(2), 245-255. Cited in Didion, L. et al. (2021). How Are Self-Determination Components Taught to Improve Reading Outcomes for Elementary Students with or at Risk for Learning Disabilities? *Learning Disability Quarterly*, 44(4), 288-303.
- Yoelao, W. (2023). Flight Attendants' Perception of Occupational Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment in a Post-Pandemic Era. *Journal of Business, Innovation and Sustainability (JBIS)*, 18(4), 204-225.